

**ANALISIS *EMPLOYEE RETENTION* PADA PEDRO SUN
PLAZA MEDAN (STUDI KASUS KARYAWAN
PT. KURNIA CIPTAMODA GEMILANG)**

SKRIPSI

OLEH :

**MAY SARAH ANASTASYA SILALAH
218320054**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/7/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)18/7/25

**ANALISIS *EMPLOYEE RETENTION* PADA PEDRO SUN
PLAZA MEDAN (STUDI KASUS KARYAWAN
PT. KURNIA CIPTAMODA GEMILANG)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Medan Area

OLEH :

**MAY SARAH ANASTASYA SILALAH
218320183**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 18/7/25

Access From (repository.uma.ac.id)18/7/25

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Analisis *Employee retention* Pada PEDRO
Sun Plaza Medan (Studi Kasus Karyawan PT.
Kurnia Ciptamoda Gemilang).
Nama : May Sarah Anastasya Silalahi
NPM : 218320054
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Disetujui Oleh :

Komisi Pembimbing

Pembanding



(Dr. Nur Aisyah, S.E. M.M.)
Pembimbing

(Dr. Ir. Tohap Parulian Sihombing, M.Si.)
Pembanding

Mengetahui :



(Ahmad Rafiqi, BBA, MMgt. PhD, CIMA)
Dekan



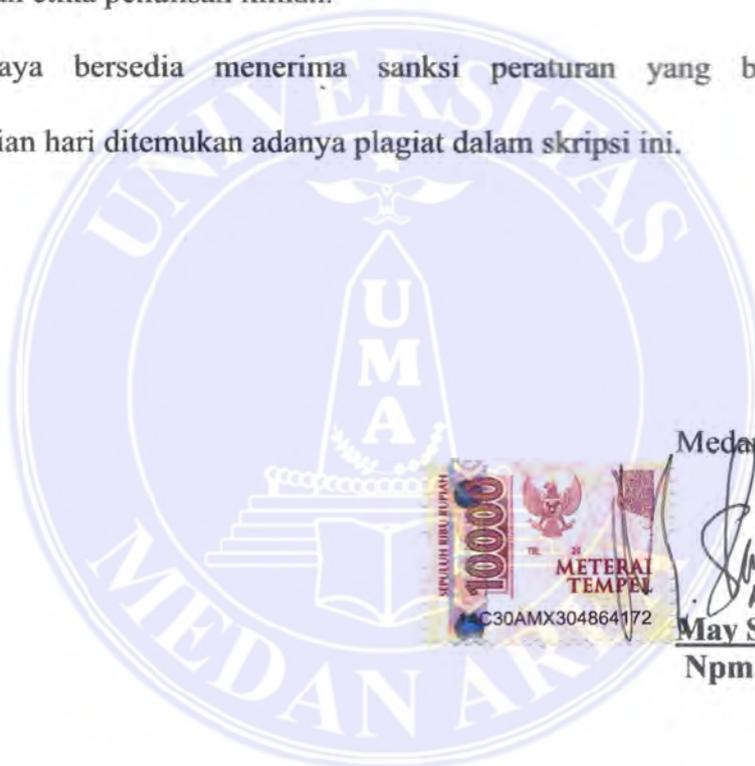
(Fitriani Tobing, SE, M.Si.)
Ketua Program Studi

Tanggal Lulus : 24 Maret 2025

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

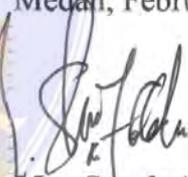
Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain dan telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, Februari 2025




May Sarah A. Silalahi
Npm. 218320054

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Sebagai Sivitas Akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda

tangan di bawah ini :

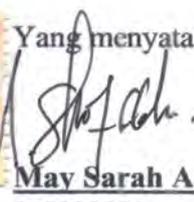
Nama : May Sarah Anastasya Silalahi
NPM : 218320054
Program Studi: Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Non- eksklusif (*Non-exclusive royalty-free right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: “Analisis *Employee retention* Pada PEDRO Sun Plaza Medan (Studi Kasus Karyawan PT. Kurnia Ciptamoda Gemilang)”, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non- eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasi skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan
Pada tanggal : 24 Maret 2025



Yang menyatakan


May Sarah A. Silalahi
218320054

RIWAYAT HIDUP

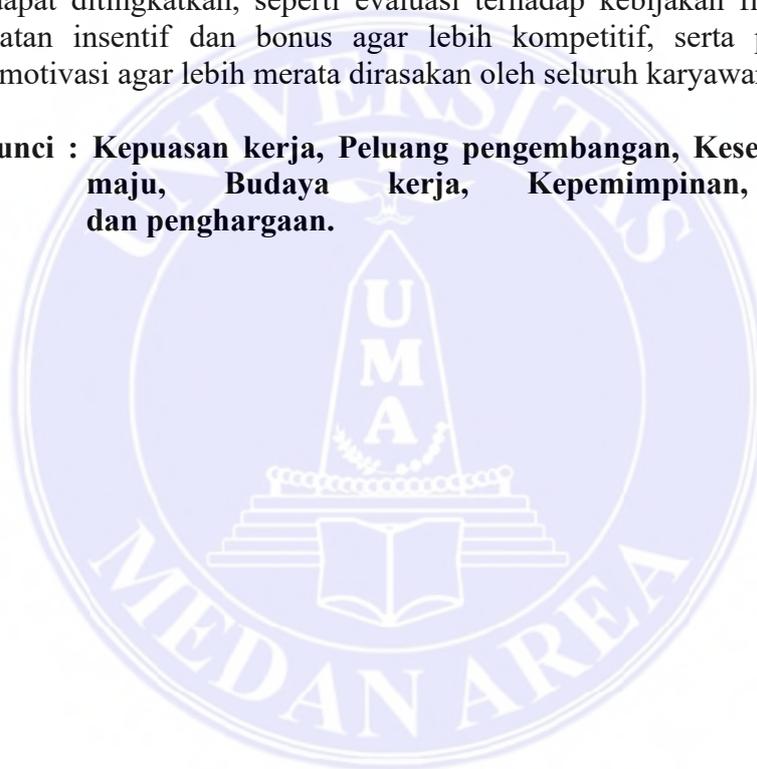


Nama	May Sarah Anastasya Silalahi
NPM	218320054
Tempat, Tanggal Lahir	Porsea, 10 Mei 2003
Nama Orang Tua :	
Ayah	Patar Silalahi
Ibu	Sri Murni Simamora
Riwayat Pendidikan :	
SMP	SMPN 1 Pagaran
SMA/SMK	SMA Abdi Sejati Perdagangan
Riwayat Studi di UMA	1. Mengikuti Program Kampus Mengajar ke-6, SDS Etis Landia 2. Mengikuti Organisasi HIMMEN
Pengalaman Pekerjaan	-
NO. HP/ WhatsApp	081367680660
Email	silalahimaysarah@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan faktor yang menentukan retensi karyawan di PEDRO Sun Plaza Medan. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian mendeskripsikan faktor pendukung retensi karyawan meliputi kepuasan kerja, peluang pengembangan, kesempatan untuk maju, budaya kerja, kepemimpinan, serta pengakuan dan penghargaan. Faktor paling mempengaruhi retensi karyawan di PEDRO Sun Plaza adalah budaya kerja kondusif, jenjang karir dan kesempatan promosi, kepuasan fasilitas dan insentif, serta kepemimpinan demokratis dan suportif. Terdapat aspek yang masih dapat ditingkatkan, seperti evaluasi terhadap kebijakan fleksibilitas cuti, peningkatan insentif dan bonus agar lebih kompetitif, serta penyempurnaan strategi motivasi agar lebih merata dirasakan oleh seluruh karyawan

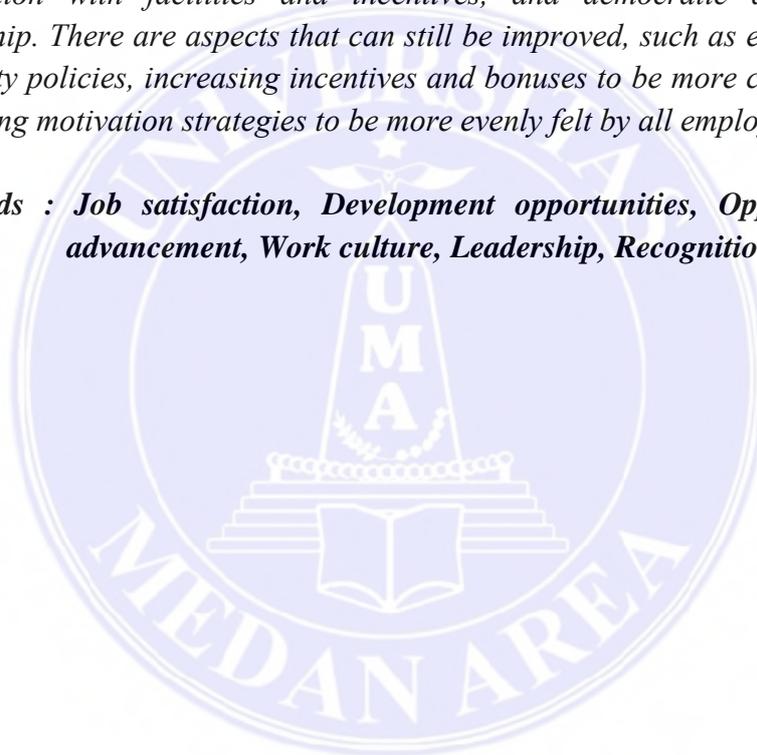
Kata kunci : Kepuasan kerja, Peluang pengembangan, Kesempatan untuk maju, Budaya kerja, Kepemimpinan, Pengakuan dan penghargaan.



ABSTRACT

The purpose of this study is to describe the factors that determine Employee retention at PEDRO Sun Plaza Medan. This research method uses a qualitative descriptive method. Data collection techniques include interviews, documentation, and observation. The results of the study describe the supporting factors for Employee retention including job satisfaction, development opportunities, opportunities for advancement, work culture, leadership, and recognition and appreciation. The factors that most influence Employee retention at PEDRO Sun Plaza are a conducive work culture, career ladder and promotion opportunities, satisfaction with facilities and incentives, and democratic and supportive leadership. There are aspects that can still be improved, such as evaluating leave flexibility policies, increasing incentives and bonuses to be more competitive, and improving motivation strategies to be more evenly felt by all employees.

Keywords : *Job satisfaction, Development opportunities, Opportunities for advancement, Work culture, Leadership, Recognition and rewards.*



KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur, penulis memanjatkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia kesehatan dan kebijaksanaan yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini berjudul **“Analisis *Employee retention* Pada PEDRO Sun Plaza Medan (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Kurnia Ciptamoda Gemilang)”**.

Penelitian ini merupakan penugasan akhir untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program sarjana dan meraih gelar sesuai jurusan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area . Kemudian ucapan terimakasih yang spesial peneliti sampaikan kepada orangtua tercinta, Ibu Sri Murni Simamora, kedua adik penulis dan keluarga penulis yang selalu memberikan motivasi dan dukungan, baik secara materi maupun non-materi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai bagian dari pemenuhan syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Medan Area. Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc., selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Ahmad Rafiki, BBA (Hons), MMgt, Ph.D, CIMA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
3. Ibu Sari Nuzullina Rahmadhani, S.E. Ak, M.Acc., selaku Wakil Bidang Penjamin Mutu Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas

Medan Area.

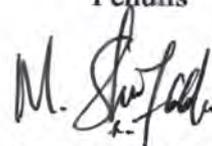
4. Ibu Fitriani Tobing, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Medan Area.
5. Ibu Muthya Rahmi Darmansyah, SE, M.Sc., selaku Kabid. Pembelajaran dan Sistem Informasi Akademik Program Studi Manajemen Universitas Medan Area.
6. Bapak Alfifto, SE, M.Si, selaku Kabid. Minat Bakat dan Inovasi Program Studi Manajemen Universitas Medan Area.
7. Ibu Dr. Nur Aisyah, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing, yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan semangat, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
8. Bapak Dr. Ir. Tohap Parulian, M.Si., selaku Dosen Pembimbing peneliti yang telah memberikan masukan serta arahan untuk penyempurnaan skripsi ini.
9. Ibu Wan Rizca Amelia, SE, M.Si., selaku Dosen Sekretaris yang juga memberikan masukan dan arahnya atas skripsi ini.
10. Teman-teman penulis yang senantiasa memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Sebagai penutup, penulis menyampaikan terima kasih yang tulus dan sebesar- besarnya kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam penelitian ini. Segala yang tertulis dalam penelitian ini, peneliti menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna. Untuk itu, peneliti meminta maaf dan juga

mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang, Peneliti juga berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua,

Medan, 24 Maret 2025

Penulis



May Sarah Silalahi
218320054



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Pertanyaan penelitian	11
1.4 Tujuan penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)	13
2.1.1. Pengertian MSDM.....	13
2.1.2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	14
2.2 Manajemen kinerja.....	15
2.2.1 Faktor – Faktor yang mempengaruhi kinerja	16
2.2.2 Tujuan manajemen kinerja	18
2.3 Retensi Karyawan (<i>Employee retention</i>)	20
2.3.1. Tujuan Retensi Karyawan	21
2.3.2. Faktor – faktor Yang mempengaruhi retensi karyawan (<i>Employee retention</i>)	22
2.3.3. Strategi Retensi Karyawan (<i>Employee retention</i>)	24
2.4. Tantangan dalam upaya retensi karyawan	26
2.5. Hubungan retensi karyawan dengan kinerja perusahaan	29
2.6. Penelitian Terdahulu	32
2.7. Kerangka Berfikir.	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1. Jenis Penelitian	35
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
3.3. Subjek Penelitian	36
3.4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	37
3.4.1. Sumber Data	37
3.4.2 Tenik pengumpulan data	38
3.5. Populasi Dan Sampel.....	39
3.5.1. Populasi	39
3.5.2 Sampel	40

3.6. Operasional Variabel	41
3.7. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	41
3.8. Keabsahan data	42
3.8.1 Triangulasi data	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Gambaran Umum PT. Kurnia Ciptamoda Gemilang.....	44
4.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	46
4.2.1 Visi Perusahaan.....	46
4.2.2 Misi Perusahaan	47
4.3 KCG Core Values	48
4.4. Lokasi PEDRO Sun Plaza Medan.....	49
4.5 Struktur Organisasi PEDRO Sun Plaza Medan.	50
4.6 Hasil dan pembahasan.....	50
4.6.1. Pentingnya Employee retention	50
4.6.2. Strategi mempertahankan karyawan.	53
4.6.3 Faktor – Faktor penentu Employee retention (Retensi Karyawan) di PEDRO Sun Plaza Medan	54
4.6.4 Keinginan untuk bertahan (Employee retention).....	96
4.7 Temuan penelitian.....	108
4.7.1 Pentingnya Employee retention	108
4.7.2 Strategi Mempertahankan Karyawan.....	109
4.7.3 Faktor - Faktor Penentu Employee retention.....	109
4.7.4 Tantangan dan Kebijakan Perusahaan	113
4.7.5 Motivasi Karyawan.....	113
4.7.6 Faktor yang Paling Berpengaruh terhadap <i>Employee retention</i>	114
BAB V PENUTUP	117
5.1 Kesimpulan	117
5.2 Saran	118
DAFTAR PUSTAKA	119

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Karakteristik informan PEDRO Sun Plaza Medan	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	36
Tabel 3.2 Karakteristik sampel karyawan PEDRO Sun Plaza Medan.....	40
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Wawancara bersama <i>Assistant Supervisor</i> PEDRO Sun Plaza.....	5
Gambar 1.2 Wawancara bersama <i>Assistant Store Manager</i> PEDRO Sun Plaza..	6
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	34
Gambar 4.1 Logo PT. Kurnia Ciptamoda Gemilang	44
Gambar 4.2 Sejarah singkat PT. KCG	45
Gambar 4.3 PEDRO Sun Plaza Medan.....	46
Gambar 4.4 Struktur Organisasi PEDRO Sun Plaza.....	50
Gambar 4.5 Wawancara bersama <i>Assistant Store Manager</i>	51
Gambar 4.6 Wawancara bersama Cindy (SSA).....	55
Gambar 4.7 Wawancara bersama Dewi (SA)	60
Gambar 4.8 Wawancara bersama Fatra (SSA)	63
Gambar 4.9 Wawancara bersama Roby (SA)	66
Gambar 4.10 Kegiatan briefing karyawan PEDRO Sun Plaza	68
Gambar 4.11 <i>General Cleaning</i> di PEDRO Sun Plaza	69
Gambar 4.12 Barang masuk ke toko PEDRO Sun Plaza	71
Gambar 4.13 Laporan malam karyawan	72
Gambar 4.14 Karyawan PEDRO Sun Plaza	73
Gambar 4.15 <i>Break Time</i> karyawan PEDRO Sun Plaza.....	74
Gambar 4.16 KCG anniversary bersama karyawan di Sumatera Utara.....	88
Gambar 4.17 Acara lebaran bersama karyawan PEDRO Sun Plaza.....	90
Gambar 4.18 Wawancara bersama <i>Customer</i>	100

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman wawancara pra survey.....	121
Lampiran 2 Wawancara pra survey.....	122
Lampiran 3 Pedoman wawancara	125
Lampiran 4 Wawancara narasumber.....	129
Lampiran 5 Dokumentasi penelitian	167
Lampiran 6 Surat pengantar riset	171
Lampiran 7 Surat selesai riset	172



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan karyawan dalam rangka mencapai tujuan organisasi. MSDM melibatkan semua keputusan dan praktik manajemen yang mempengaruhi langsung orang – orang yang bekerja bagi organisasi .

Sumber Daya Manusia dalam konteks bisnis adalah orang – orang yang bekerja dalam suatu organisasi, mereka sering juga disebut dengan karyawan. SDM sangat berperan dalam suatu organisasi sebagai pengelola system dan motor penggerak agar sebuah organisasi berjalan dengan baik sehingga tujuan organisasi tercapai secara efektif dan efisien. Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu aset paling penting bagi setiap perusahaan. Sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai penggerak kegiatan perusahaan agar berjalan sesuai tujuan yang telah direncanakan Bersama, yang mana dalam hal ini dikenal dengan sebutan karyawan. Sumber Daya Manusia tidak hanya mencakup tenaga kerja yang terlibat, tetapi juga meliputi berbagai aspek seperti keterampilan, pengetahuan, pengalaman, dan sikap yang dimiliki oleh setiap individu dalam organisasi. Selain itu, Sumber daya manusia juga merupakan suatu bentuk teknik investasi perusahaan (Shick & Palumbo, 2014). Kualitas sumber daya manusia yang baik dapat menjadi aset berharga yang mendukung pencapaian tujuan

strategis dan mendorong inovasi. Apabila perusahaan melakukan investasi pada sumber daya manusia dengan efektif, maka biaya pengeluaran untuk perekrutan kembali, pesangon karyawan yang keluar, dan pengembangan pada karyawan baru akan lebih hemat.

Employee retention atau retensi karyawan merupakan indikator penting yang mencerminkan bagaimana sebuah perusahaan mampu mempertahankan tenaga kerjanya dalam jangka waktu yang panjang. Di sisi lain, biaya turnover karyawan yang tinggi berdampak langsung pada efektivitas operasional dan keuangan perusahaan. Kehilangan karyawan yang berkompeten tidak hanya mengakibatkan hilangnya produktivitas sementara, tetapi juga membutuhkan biaya perekrutan, pelatihan, dan adaptasi bagi karyawan baru. Pergantian karyawan yang tinggi akan berdampak negatif bagi perusahaan. Biaya besar pergantian staff tidak hanya biaya untuk menggantikan karyawan, tapi hal utama yang akan menjadi permasalahan dalam perusahaan adalah dana yang dikeluarkan perusahaan untuk melakukan proses rekrutmen karyawan sampai dengan berbagai pelatihan yang diberikan kepada karyawan akan sia – sia (Aima, Sari, & Zefriyarnni, 2024) . Retensi karyawan yang baik tidak hanya mengurangi biaya yang terkait dengan perekrutan dan pelatihan karyawan baru, tetapi juga menjaga pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang penting bagi kemajuan perusahaan. Oleh karena itu, retensi karyawan menjadi salah satu fokus utama dalam strategi manajemen sumber daya manusia, dengan tujuan menciptakan lingkungan kerja yang menarik, inklusif, dan mendukung pengembangan karyawan dalam jangka panjang.

Retensi karyawan bertujuan untuk memastikan bahwa karyawan tetap bekerja di perusahaan dalam jangka waktu yang lebih lama. Kehilangan karyawan dianggap merugikan perusahaan, karena dapat mengakibatkan kerugian dalam bentuk modal, baik berupa uang, tenaga, keterampilan, pengetahuan, dan sumber daya penting lainnya. Oleh sebab itu, sangat penting bagi perusahaan untuk mempertahankan karyawannya dan mencegah terjadinya kehilangan tersebut. Karyawan perlu dilindungi agar perusahaan tidak mengalami turnover. Turnover merujuk pada keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan dan berpindah ke tempat lain, yang dapat menjadi tantangan bagi pengembangan sumber daya manusia. Berbagai strategi dalam pengelolaan sumber daya manusia dapat diterapkan untuk meningkatkan retensi karyawan.

PT. Kurnia Ciptamoda Gemilang, yang menaungi beberapa brand fashion ternama seperti PEDRO yang salah satu *store*-nya berlokasi di Sun Plaza Medan telah melakukan beberapa upaya dalam mempertahankan karyawannya. Di industri ritel, khususnya fashion, tantangan PT. Kurnia Ciptamoda Gemilang dalam mempertahankan karyawan lebih besar karena sifat pekerjaan yang dinamis, tren yang cepat berubah, dan tekanan tinggi dari segi pelayanan pelanggan. Selain itu, kondisi lingkungan kerja, fasilitas – fasilitas dan faktor lain yang diterima karyawan pada masa kerja juga menjadi tantangan bagi perusahaan.

Berikut ini disajikan data karakteristik informan yang merupakan karyawan PEDRO Sun Plaza Medan yang aktif bekerja di tahun 2024 :

Tabel 1.1 Karakteristik informan PEDRO Sun Plaza Medan

No.	Nama Karyawan	Jabatan	Tanggal mulai bekerja	Lama Bekerja	Keterangan
1.	Cindy Tarigan	SSA	01 Januari 2022	> 2 Tahun	Aktif
2.	Dewi Aritonang	SA	07 Juni 2021	> 3 Tahun	Aktif
3.	Fatra Nugraha	SA	10 April 2021	> 3 Tahun	Aktif
4.	Rahmad Pratama	SA	03 May 2023	> 1 Tahun	Aktif
5.	Reino Apriliant	ASM	01 Maret 2020	> 4 Tahun	Aktif
6.	Robi	SA	01 September 2022	> 2 Tahun	Aktif
7.	Sahfitri	ASPV	16 September 2022	> 2 Tahun	Aktif
8.	Trimudayanti Gulo	SA	22 Juli 2023	> 1 Tahun	Aktif
9.	Wulan Syah Fitri	SA PRT	10 November 2024	< 2 minggu	Aktif

Sumber : Data sekunder karyawan PEDRO Sun Plaza Medan (2024)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa terdapat 2 karyawan yang sudah bekerja lebih dari satu tahun, 3 karyawan bekerja selama lebih dari dua tahun, 2 karyawan yang bekerja selama lebih dari tiga tahun, dan 1 orang bekerja lebih dari 4 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas karyawan PEDRO telah bekerja selama lebih dari 1 tahun, menunjukkan tingkat retensi yang tinggi. Hanya ada beberapa karyawan dengan masa kerja yang relatif baru, tetapi sudah melewati masa probation dan tetap aktif. Semua karyawan dalam tabel tercatat dengan status "Aktif". Tabel 1.1 memberikan gambaran mengenai retensi karyawan di PT. Kurnia Ciptamoda Gemilang PEDRO Sun Plaza Medan, dengan menyoroti durasi masa kerja sebagai indikator untuk analisis retensi tenaga kerja.

Berdasarkan hasil wawancara sementara bersama *Assistant Supervisor* (ASPV) PEDRO Sun Plaza Medan, diperoleh informasi terkait kepuasan kerja yang diberikan oleh perusahaan :

“Seberapa puas anda dengan pekerjaan saat ini di PT. Kurnia Ciptamoda Gemilang? Apakah fasilitas dan lingkungan kerja sudah memenuhi kebutuhan anda ?”

“ Kalau dibanding sama pekerjaan sebelumnya ini sangat puas. Secara dari materi lebih cukup, fasilitas juga terpenuhi semuanya. Terus dari lingkungan juga teman - temannya asik. Sejauh ini aku nyaman dengan kerjaan sekarang dek. “

(Wawancara Sahfitri, Assistant Supervisor, Sabtu, 02 November 2024).



Gambar 1.1 Wawancara bersama *Assistant Supervisor*, peneliti (2024).

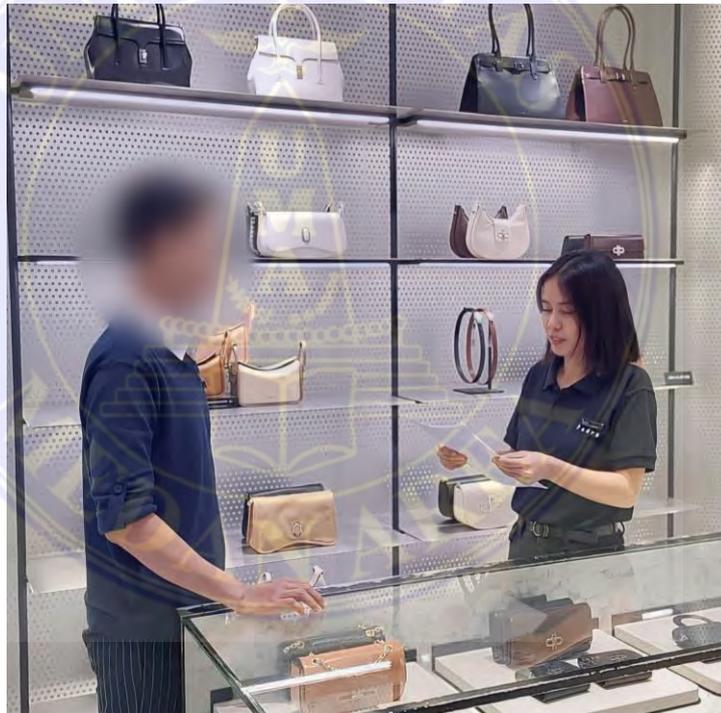
Gambar 1.1 Wawancara *Assistant Supervisor* PEDRO Sun Plaza Medan

Sebagai salah satu brand dengan reputasi baik di bidang retail fashion, PEDRO tidak hanya menawarkan produk-produk berkualitas, tetapi juga memberikan perhatian pada kesejahteraan karyawan untuk menciptakan

lingkungan kerja yang kondusif. Seperti yang disampaikan oleh *Assistant Store Manager* (ASM) dalam wawancara :

“Seberapa puas anda dengan pekerjaan saat ini di PT. Kurnia Ciptamoda Gemilang? Apakah fasilitas dan lingkungan kerja sudah memenuhi kebutuhan anda ?”

“Kalau menurut saya penghasilan di sini cukup memuaskan kompensasinya dek, kami juga dapat reward yang beda lagi dari bonus. Gaji UMR dan kerjanya juga ga terlalu berat menurut saya. Kadang saya juga dapat tawaran pekerjaan yang posisinya sama ditempat lain tapi bukan brand yang dihandle sama KCG tapi saya gamau. Artinya kita semua yang kerja disini terjamin la dek sama fasilitas yang dikasi KCG.”
(Wawancara Reino, Asisstant Store Manager, Kamis 21 November 2024).



Gambar 1.2 Wawancara bersama *Assistant Store Manager*, peneliti (2024)

Gambar 1.2 Wawancara *Assistant Store Manager* PEDRO Sun Plaza

Dalam wawancara bersama *Assistant Store Manager* (ASM) diperoleh informasi tentang kinerja yang diberikan oleh perusahaan yang menunjukkan adanya kepuasan kerja karyawan yang dijelaskan dalam wawancara berikut :

“Bagaimana Anda menilai tingkat kepuasan kerja karyawan di bawah pengawasan Anda?”

“Menurut saya tingkat kepuasan kerja karyawan disini tergantung sama apa yang diinstruksikan sebagai job desk dan apa benefit yang mereka dapat. Kepuasannya itu tergantung sama hasil kerjanya. Sejauh ini kalau diambil range 1 - 10 tingkat kepuasannya mereka disini sekitar 8 dari job desk yang udah dikerjakan. Dan yang paling penting itu dari kompensasi dan jaminan ketenaga kerjaan menurut saya pribadi cukup puas. Kalau untuk semua staff saya ga bisa pastikan mereka puas atau engga. Karna hakikatnya kan manusia tidak pernah merasa puas. Tapi kalau dinilai secara umum dari segi gaji, tunjangan, atau keselamatan kerja menurut saya sesuai dengan peraturan ketenagakerjaan .”

(Wawancara Reino, Asisstant Store Manager, Kamis 21 November 2024).

Dilihat dari data informan pada Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa rata – rata karyawan PEDRO Sun Plaza Medan sudah bekerja lebih dari 6 bulan bahkan bekerja sudah lebih dari 4 tahun. *Assistant Supervisor* (ASPV) menyebutkan bahwa hal tersebut dipengaruhi oleh adanya peluang pengembangan karir yang diberikan perusahaan . Jenjang karir tersebut dijelaskan dalam wawancara :

“Apakah perusahaan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk promosi atau kenaikan jabatan? Apakah ada jalur karir di PT. Kurnia Ciptamoda Gemilang?”

“Jenjang karir di PT. KCG ada dek, kalau jalurnya itu biasanya kita dipromosikan training dulu 3bln. Banyak quiz dan ujian nya. Kyk aku yg awalnya dari SA naik ke SSA. Terus dari SSA lanjut ke ASPV. Terus KCG ini juga punya program MT dek, kyk contohnya Eca dari part-timer dia naik level jadi SA terus sekarang dia ikut program MT buat naik level jadi ASPV.”

(Wawancara Sahfitri, Assistant Supervisor, Sabtu, 02 November 2024).

Jenjang karir memberikan kesempatan bagi karyawan untuk maju dalam kompetensinya. Kesempatan ini dapat berupa promosi jabatan yang di *manage* oleh *Assistant Store Manager* (ASM) dalam proses rekomendasi kenaikan posisi. Untuk mengikuti proses promosi tersebut disebutkan pula syarat – syarat dasar yang perlu dipenuhi :

“Bagaimana perusahaan menentukan karyawan yang layak untuk promosi? Apakah ada sistem penilaian yang jelas untuk memberikan kesempatan karir?”

“Kalau untuk promosi kriteria layak atau enggaknya itu ada gradenya dek. Contohnya Grade A baik sekali, B baik, C Cukup, D Kurang. Nah setiap bulan kan ada grading kalau gradingnya ini konsisten di A dan sebagainya baru kita tentukan karyawan ini layak atau enggak buat dipromosikan. Apalagi kalau dia konsisten di A pasti lebih besar peluang buat dinaikin jabatannya. Tapi untuk promosi jabatan ini balik lagi sama kebutuhan perusahaan. Kalau staff ny dibutuhkan diluar atau dalam kota baru kita rekomendasikan.”

(Wawancara Reino, Asisstant Store Manager, Kamis 21 November 2024).

Melalui wawancara bersama ASPV diperoleh informasi bahwa kenaikan jabatan atau promosi jabatan ini juga tergantung pada kontrak kerja antara karyawan dengan perusahaan.

“Apakah perusahaan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk promosi atau kenaikan jabatan? Apakah ada jalur karir di PT. Kurnia Ciptamoda Gemilang ?”

“... Kontrak kerja juga berlaku kalau karyawan kita mau naik jabatan. Untuk kontak kerja karyawan selama masih training hingga lepas training di PEDRO kontrak awalnya selama 3 bulan, terus lanjut ke kontrak 6 bulannya, dan lanjut sampai dengan seterusnya kalau karyawannya kompeten dan sesuai dengan kebutuhan kita dik.”

(Wawancara Sahfitri, Assistant Supervisor, Sabtu, 02 Oktober 2024).

Budaya kerja juga menjadi salah satu faktor yang mendukung keinginan seseorang untuk bekerja di sebuah perusahaan (*Employee retention*). Dalam wawancara ASM PEDRO Sun Plaza Medan memberikan gambaran secara umum bagaimana budaya kerja yang dipimpin menciptakan produktivitas karyawan.

“Bagaimana Anda menggambarkan budaya kerja di tim yang Anda pimpin? Apakah budaya kerja yang ada sudah mendukung produktivitas dan kenyamanan karyawan ?”

“Budaya kerja kita yang masi saya tekannya disini adalahh kerja sama, disiplin, komitmen, dan paling penting itu bisa berkomunikasi dan bisa juga ngasi feed back. Contohnya dek disini kita selalu ada istilahnya GC dimana kita ada kegiatan bersih - bersih setiap sekali sebulan. Seharusnya memang bersih - bersih ini bisa dilakukan setiap hari waktu mereka ini

lagi senggang dan gak handle customer . Manusiawi juga si dek, kita juga tahu kalau ga semua orang itu rajin misalnya. Jadi kita sepakat buat jadwal tersendiri supaya semua kita disini nyaman dan tetap produktif.”
(Wawancara Reino, Asisstant Store Manager, Kamis 21 November 2024)

Dalam industri *retail fashion* yang menjadi tujuan utama perusahaan adalah pencapaian target penjualan. Tujuan tersebut tidak bisa tercapai apabila tidak ada kinerja dari karyawan. Kemudian ASM menjelaskan gaya kepemimpinan yang diterapkan kepada karyawan PEDRO Sun Plaza Medan untuk mencapai tujuan yang diberikan perusahaan .

“Apa yang dilakukan oleh tim manajemen untuk memastikan gaya kepemimpinan sesuai dengan kebutuhan karyawan?Bagaimana Anda memotivasi tim untuk mencapai target perusahaan ?”

“Kebutuhan karyawan yang paling penting untuk dipenuhi disini kan target penjualan dek karna kalau targetnya tercapai secara ga langsung kebutuhan lain bisa dipastikan terpenuhi , termasuk kebutuhan pribadi mereka masing - masing atau sebaliknya kalau targetnya ga terpenuhi. Nah supaya kebutuhan itu bisa tercapai pasti harus ada manage jadi saya biasanya nanya apa kendala karyawanya , mereka biasanya kasih feed back contohnya kenapa mereka sering terlambat, ga achieve target mungkin . Jadi saya tahu gimana ngasi solusi dan pastinya harus disepakati dan diterima bersama juga. Tetapi balik lagi sama staffnya kalau staffnya saja gak aware sama dirinya sendiri, gak sadar sama kekurangannya ya gimana saya bisa ngasi feed back yang membantu. Contoh misalnya staff nya kurang greget sama customer, dan sadar sama kekurangannya dipengetahuan tentang produk jadi saya bisa bantu staffnya untuk belajar lagi tentang Product Knowledgenya PEDRO dek.”

(Wawancara Reino, Asisstant Store Manager, Kamis 21 November 2024)

Mendapatkan pengakuan dan penghargaan menjadi pertimbangan karyawan untuk bertahan di suatu perusahaan . Apabila karyawan mendapatkan penghargaan yang adil sesuai dengan kinerjanya maka peluang seorang karyawan untuk bertahan semakin besar. Sebaliknya Apabila karyawan tidak mendapatkan penghargaan dari kinerjanya maka sangat mungkin karyawan untuk meninggalkan

perusahaan. Dalam wawancara bersama *Assistant Store Manager (ASM)* diperoleh informasi tentang bagaimana perusahaan memberikan pengakuan dan penghargaan bagi karyawan :

“Apakah ada mekanisme formal untuk memberikan pengakuan atas kinerja karyawan?”

“Kalau tentang penghargaan disini balik lagi ke gradingnya dek. Semakin bagus gradingnya makin bagus reward dan penghargaan yang kita dapat. Meskipun kadang kalau dipantau dari job desknya kadang karyawan merasa ga adil dek. Memang reward yg didapat berbeda per kepala tapi ga jauh jauh bangetlah nominalnya menurut saya.”
(Wawancara Reino, Asisstant Store Manager, Kamis 21 November 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara bersama *Assistant Store Manager (ASM)* dan *Assistant Supervisor (ASPV)* diatas dapat disimpulkan bahwa PT. Kurnia Ciptamoda Gemilang khususnya PEDRO Sun Plaza Medan secara umum menunjukkan bahwa perusahaan memberikan upaya dalam mempertahankan karyawannya. Hal ini menjadi fenomena menarik mengingat industri retail fashion pada umumnya dikenal sulit mempertahankan karyawannya sehingga memiliki tingkat turnover karyawan dan toxic workplace yang relatif tinggi.

Berdasarkan latar belakang dan uraian masalah diatas yang terjadi pada PT. Kurnia Ciptamoda Gemilang PEDRO Sun Plaza Medan, membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh terkait indikator *Employee retention* dengan judul :

“ANALISIS *EMPLOYEE RETENTION* PADA PEDRO SUN PLAZA MEDAN (STUDI KASUS KARYAWAN PT. KURNIA CIPTAMODA GEMILANG).”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan diatas, maka muncul permasalahan terkait faktor – faktor retensi karyawan PEDRO di PT. Kurnia Ciptamoda Gemilang.

1.3. Pertanyaan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka muncul pertanyaan penelitian sebagai berikut : “ Faktor apa saja yang menentukan retensi karyawan karyawan PT. Kurnia Ciptamoda Gemilang di PEDRO Sun Plaza Medan ?”

1.4 Tujuan penelitian

Tujuan penelitan ini adalah untuk mendeskripsikan faktor – faktor yang menentukan retensi karyawan PT. Kurnia Ciptamoda Gemilang di PEDRO Sun Plaza Medan.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan tujuan penelitian yang sudah diterangkan diatas dapat dirumuskan manfaat penelitian, sebagai berikut :

1. Secara teoritis.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pengembangan pengetahuan, pemahaman, kesadaran serta uraian informasi yang bersifat teoritis khususnya pada analisis *Employee retention* .

2. Secara praktis.

- a. Bagi penulis

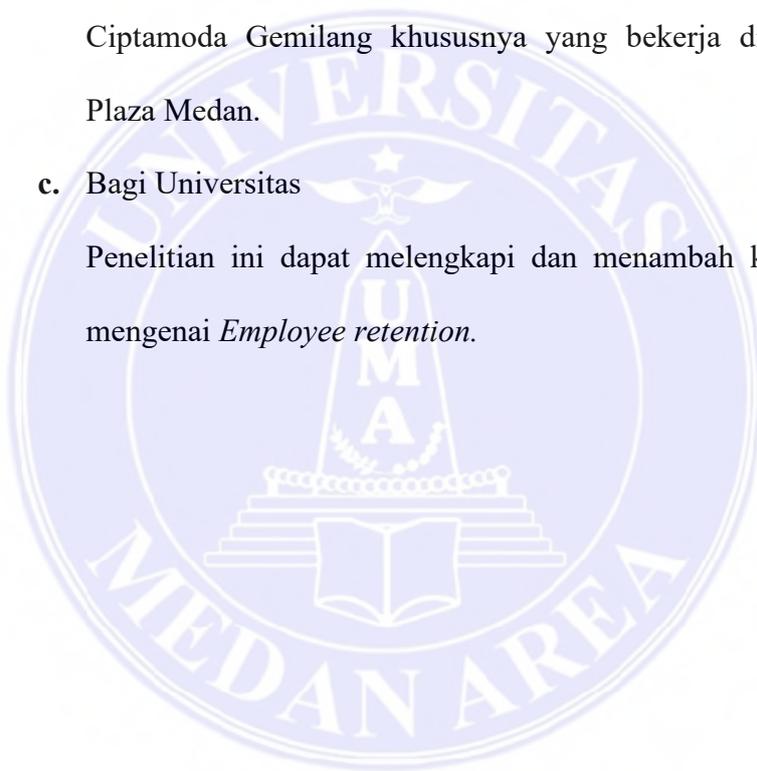
Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya sebagai media penambah pengetahuan dan wawasan khususnya yang berkaitan dengan *Employee retention*.

b. Bagi Perusahaan

Sebagai salah satu informasi yang dapat dijadikan referensi dan evaluasi dalam upaya retensi karyawan bagi karyawan PT. Kurnia Ciptamoda Gemilang khususnya yang bekerja di PEDRO Sun Plaza Medan.

c. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat melengkapi dan menambah koleksi pustaka mengenai *Employee retention*.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

2.1.1. Pengertian MSDM

Menurut Sedarmayanti (2017) manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses pemanfaatan SDM secara efektif dan efisien melalui kegiatan berupa perencanaan, penggerakan dan pengendalian semua nilai yang menjadi kekuatan manusia untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. MSDM juga disebut sebagai proses pendayagunaan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar potensi-potensi baik berupa fisik maupun psikis yang dimiliki dapat digunakan secara maksimal untuk mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Hamali (2016) manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan suatu pendekatan yang dilakukan oleh perusahaan kepada karyawannya agar tujuan dapat dicapai dengan tepat. Pendekatan yang dilakukan berupa pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, pengembangan, motivasi, dan pengembangan, serta manajemen pengorganisasian sumber daya.

Menurut Ricardianto (2018) manajemen sumber daya manusia didefinisikan sebagai suatu ilmu yang berisikan cara bagaimana mengelola hubungan dan peranan sumber daya manusia atau tenaga kerja yang dimiliki oleh individu secara efektif dan efisien agar dapat digunakan secara maksimal sehingga tujuan dapat tercapai bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat secara maksimal.

Menurut Suparyadi (2015) MSDM adalah suatu sistem yang mempunyai tujuan tertentu untuk mempengaruhi sikap, perilaku dan kinerja karyawan agar mampu memberikan kontribusi yang optimal. Hal ini dilakukan agar tujuan dan sasaran-sasaran yang dibuat perusahaan dapat tercapai dengan baik. MSDM juga didefinisikan sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pengintegrasian, pemberian balas jasa, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja yang ditujukan agar dapat tercapainya tujuan organisasi (Mangkunegara, 2017)

Dapat disimpulkan bahwa Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan suatu proses strategis yang bertujuan untuk memanfaatkan dan mengelola potensi sumber daya manusia secara efektif dan efisien. Proses ini meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang diarahkan untuk meningkatkan kinerja dan kontribusi karyawan terhadap tujuan organisasi. MSDM tidak hanya berfokus pada aspek fisik, tetapi juga pada pengembangan keterampilan dan motivasi, sehingga menciptakan hubungan yang harmonis antara perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dengan demikian, MSDM menjadi kunci dalam mencapai tujuan perusahaan secara keseluruhan.

2.1.2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

MSDM adalah bagian dari manajemen umum yang kajiannya khusus pada SDM. Fungsi manajemen SDM dibagi 2 yaitu fungsi manajerial dan fungsi operasional, fungsi ini saama dengan fungsi manajemen secara umum, yaitu: (1) Fungsi Manjerial meliputi Perencanaan (*planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Pengarahan (*directing*) dan Pengendalian (*controlling*); (2) Fungsi

Operasional, meliputi Pengadaan tenaga kerja (SDM), Pengembangan, Kompensasi, Pengintegrasian, Pemeliharaan dan Pemutusan hubungan kerja.

Berbagai kegiatan dalam rangka manajemen SDM seperti yang telah diuraikan apabila telah terlaksana secara keseluruhan akan menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi perusahaan dan SDM yang ada pada perusahaan tersebut. Pelaksanaan berbagai fungsi manajemen SDM sebenarnya bukan hanya dapat menciptakan SDM yang produktif mendukung tujuan perusahaan, akan tetapi menciptakan suatu kondisi yang lebih baik sehingga dapat meningkatkan potensi dan motivasi SDM dalam berkarya. Pelaksanaan job analysis, perencanaan SDM, rekrutmen dan seleksi, penempatan dan pembinaan karir serta pendidikan dan pelatihan yang baik akan meningkatkan potensi SDM untuk berkarya karena telah mendapatkan bekal pengetahuan dan keterampilan dan ditempatkan pada kedudukan yang tepat (*the right man on the right place*). Sedangkan pelaksanaan fungsi-fungsi SDM lainnya seperti kompensasi, perlindungan, dan hubungan perburuhan yang baik akan dapat menimbulkan stimulus yang mendorong meningkatnya motivasi kerja SDM (Riniwati, 2016).

2.2 Manajemen kinerja

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Slamet (dalam Ramly, 2021) mengemukakan bahwa prestasi kerja atau kinerja (*performance management system*) merupakan proses yang digunakan untuk mengidentifikasi, mendorong, mengukur, mengevaluasi, meningkatkan dan memberikan penghargaan terhadap kinerja pekerja. Pada

dasarnya kinerja merupakan perilaku manusia dalam memainkan peran yang mereka lakukan di dalam suatu organisasi untuk memenuhi suatu standar perilaku yang telah ditentukan agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan. Berhasil atau tidaknya kinerja yang telah dicapai oleh suatu organisasi, dipengaruhi oleh tingkat kinerja dari karyawan, baik secara individual maupun secara kelompok. Dengan asumsi bahwa semakin baik kinerja karyawan, maka diharapkan kinerja organisasi akan semakin baik.

2.2.1 Faktor – Faktor yang mempengaruhi kinerja

Secara umum faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

1. Faktor individu

Baik buruknya kinerja organisasi tentu saja dipengaruhi oleh kompetensi, kemampuan menjalankan tugas, pengetahuan, sikap kerja, komitmen, dan motivasi serta efikasi diri karyawan. Semua atribut individu ini pada akhirnya ikut berperan dalam meningkatkan kinerja organisasi.

2. Faktor kepemimpinan

Salah satu penyebabnya adalah kualitas kepemimpinan seorang manajer. Manajer seringkali mampu menjalankan fungsi manajerialnya, misal membuat keputusan yang baik tetapi tidak jarang gagal menjalankan fungsi kepemimpinan. Manajer, misalnya tidak mampu berinteraksi dengan karyawan dan gagal memberi dorongan, motivasi, inspirasi dan dukungan terhadap karyawan. Akibatnya bisa diduga, karyawan tidak bisa bekerja maksimal sehingga organisasi tidak mampu menghasilkan kinerja yang diinginkan.

3. Faktor tim kerja

Dalam kehidupan organisasi, tidak semua pekerjaan bisa diselesaikan seorang karyawan secara mandiri. Suka atau tidak keterlibatan rekan kerja tidak bisa dihindarkan. Artinya kinerja individu karyawan dan kinerja organisasi secara keseluruhan tidak hanya ditentukan oleh kapasitas seseorang dalam menyelesaikan tugas tetapi juga dukungan rekan kerja menjadi penting. Oleh karena itu dukungan tim kerja menjadi penentu kinerja organisasi.

4. Faktor sistem organisasi

Dalam bahasa sistem, organisasi terdiri dari beberapa subsistem yang saling terkait. Artinya gagalnya salah satu subsistem bisa menggagalkan performa organisasi secara keseluruhan. Hal ini berarti organisasi harus secara terus menerus menjaga dan memonitor sistem organisasi agar organisasi bersangkutan berjalan lancar sehingga organisasi mampu berkinerja dengan baik.

5. Faktor situasi (konteks)

Keempat faktor yang disebutkan di muka biasa disebut sebagai faktor internal organisasi. Menurut teori sistem (open system theory), keberhasilan sebuah organisasi berprestasi tidak hanya ditentukan oleh faktor internal tetapi juga faktor eksternal. Kemampuan organisasi mengatasi tekanan faktor eksternal, seperti situasi ekonomi, politik, budaya, teknologi, dan persaingan memungkinkan organisasi bisa bekerja dengan baik yang berarti pula kinerjanya baik. Kelima faktor di atas harus

memperoleh perhatian yang seimbang ketika kita menilai atau mengukur kinerja organisasi. Memang harus diakui bahwa faktor individu karyawan merupakan faktor yang cukup dominan yang mampu mempengaruhi kinerja organisasi utamanya jika kita menyadari bahwa kegiatan kerja sehari-hari dilakukan oleh individu karyawan. Itulah sebabnya kajian-kajian terhadap kinerja dan penilaian kinerja, khususnya dalam konteks manajemen sumber daya manusia (SDM), pada umumnya dikaitkan dengan atribut individu karyawan. Meski demikian, sekali lagi, kinerja organisasi tidak hanya ditentukan oleh apa yang dikerjakan karyawan tetapi juga dipengaruhi oleh sistem organisasi. (Ramly, 2021).

2.2.2 Tujuan manajemen kinerja

Sobirin (dalam Ramly, 2021) menyebutkan tujuan utama dari manajemen kinerja adalah:

1. Membantu tercapainya dan peningkatan standar kinerja karyawan dan atau sekelompok karyawan tertentu;
2. Membantu karyawan dalam mengidentifikasi pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan dalam rangka untuk menjalankan pekerjaan mereka dengan efektif;
3. Membantu karyawan untuk bekerja sesuai dengan arah tujuan yang telah ditetapkan organisasi; dan
4. Membantu karyawan untuk memperoleh umpan balik secara teratur yang terkait dengan kinerja karyawan berupa pengetahuan, keterampilan dan

sikap yang relevan sehingga karyawan dapat mencapai dan meningkatkan pengembangan diri (*personal development*).

Menurut Bintaro dan Daryanto (2017), tujuan manajemen kinerja adalah sebagai berikut:

1. Tujuan strategis

Manajemen kinerja bertujuan untuk mengaitkan kegiatan pegawai dengan tujuan organisasi. Pelaksanaan strategi tersebut perlu mendefinisikan hasil yang akan dicapai, perilaku, karakteristik pegawai yang dibutuhkan untuk melaksanakan strategi, mengembangkan pengukuran dan sistem umpan balik terhadap kinerja pegawai.

2. Tujuan administratif

Manajemen kinerja bertujuan untuk menggunakan informasi khususnya evaluasi kinerja untuk kepentingan keputusan administratif, penggajian, promosi, pemberhentian pegawai dan lain-lain.

3. Tujuan pengembangan

Manajemen kinerja bertujuan untuk mengembangkan kapasitas pegawai yang berhasil di bidang kerjanya, pemberian training bagi yang berkinerja yang tidak baik, atau penempatan yang lebih sesuai.

5. Tujuan khusus manajemen kinerja

Manajemen kinerja bertujuan untuk memperoleh peningkatan kinerja sustainable, meningkatkan motivasi dan komitmen karyawan, memungkinkan individu untuk mengembangkan kemampuan,

meningkatkan kepuasan kerja dan mencapai potensi pribadi yang bermanfaat bagi individu dan organisasi.

2.3 Retensi Karyawan (*Employee retention*)

Upaya dan strategi dari berbagai organisasi ataupun perusahaan dalam mempertahankan karyawan akan tetap menjadi masalah utama jika tidak dikelola dengan baik, akibatnya sistem organisasi dapat menjadi tidak lancar ketika adanya karyawan melakukan *turnover* atau meninggalkan organisasi jika retensi nya tidak terpenuhi dengan baik.

Retensi karyawan adalah kemampuan sebuah organisasi untuk mempertahankan karyawan yang berkualitas dan memiliki kinerja yang baik dalam jangka waktu yang panjang. Retensi karyawan yang tinggi menunjukkan bahwa karyawan merasa puas dengan pekerjaannya dan memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi. (Susanto, et al., 2024)

Menurut Aulanda & Arafah (2020) retensi karyawan atau Employee Retention adalah kemampuan sebuah perusahaan atau organisasi dalam mempertahankan karyawan yang memiliki potensi untuk perusahaan agar tetap loyal dan mencegah karyawan keluar dari perusahaan.

Menurut Adzka (2017) mengemukakan setidaknya kepuasan atau ketidakpuasan kerja memiliki pengaruh bagi karyawan untuk berkontribusi kepada perusahaan, kontribusi yang diberikan memiliki arti bagi perusahaan diantaranya seperti peningkatan dalam produktivitas, kinerja, prestasi, dan juga retensi yang diberikan guna mampu mengurangi *turnover* yang dilakukan oleh karyawan.

Dapat disimpulkan mengenai retensi karyawan bahwa retensi karyawan merujuk pada kemampuan organisasi untuk mempertahankan karyawan yang berkualitas dan berperforma baik dalam jangka panjang. Tingginya tingkat retensi menunjukkan kepuasan dan komitmen karyawan terhadap perusahaan. Karyawan yang puas cenderung lebih loyal, berkontribusi positif terhadap produktivitas dan kinerja organisasi, serta mengurangi tingkat *turnover*. Oleh karena itu, strategi retensi yang efektif sangat penting bagi perusahaan untuk menjaga karyawan berkualitas dan mencapai tujuan organisasi secara berkelanjutan.

2.3.1. Tujuan Retensi Karyawan

Tujuan dari employee retention yakni mempertahankan karyawan yang dinilai memiliki kualitas dalam jangka panjang, faktor kualitas yang baik menjadi pendukung dalam kemajuan perusahaan sehingga perlu dipertahankan selama mungkin (Pradipta & Suwandana, 2019).

Menurut Sumarni (Pradipta & Suwandana, 2019) terdapat 6 (tujuh) tujuan utama dari retensi karyawan yaitu sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan produktivitas kinerja karyawan
2. Untuk meningkatkan kedisiplinan kesejahteraan karyawan
3. Untuk meningkatkan loyalitas dan mengurangi turnover pada karyawan
4. Untuk menciptakan keharmonisan dan mengurangi konflik dalam lingkungan kerja
5. Untuk memperbaiki kondisi fisik, sikap dan mental karyawan
6. Untuk memberikan ketenangan, keamanan, dan kesehatan karyawan

Menurut Susanto, *et al.*, (2024) ada beberapa tujuan retensi karyawan yaitu sebagai berikut :

1. Meningkatkan produktivitas dan efisiensi organisasi
2. Mengurangi biaya rekrutmen dan pelatihan karyawan baru.
3. Meningkatkan budaya kerja yang positif dan kondusif.
4. Mempertahankan pengetahuan dan keahlian karyawan yang berharga.
5. Meningkatkan reputasi organisasi sebagai tempat kerja yang baik.

Melalui beberapa penjelasan diatas, dapat disimpulkan mengenai tujuan retensi karyawan yaitu upaya mempertahankan karyawan berkualitas sangat penting bagi kemajuan perusahaan.

Tujuan utama retensi mencakup peningkatan produktivitas, kedisiplinan, dan loyalitas karyawan, serta pengurangan turnover. Selain itu, retensi karyawan bertujuan untuk menciptakan keharmonisan dalam lingkungan kerja, memperbaiki kondisi mental dan fisik karyawan, serta memberikan ketenangan dan kesehatan bagi mereka. Dari sudut pandang organisasi, retensi juga berkontribusi pada efisiensi, mengurangi biaya rekrutmen dan pelatihan, serta meningkatkan reputasi perusahaan sebagai tempat kerja yang positif. Secara keseluruhan, strategi retensi yang efektif mendukung keberlangsungan dan kesuksesan organisasi.

2.3.2. Faktor – faktor Yang mempengaruhi retensi karyawan (Employee Retention)

Susanto, *et al.*, (2024) menyebutkan beberapa faktor yang mempengaruhi retensi karyawan.

1. Kepuasan kerja

Seberapa puas pekerjaannya, termasuk hubungan dengan rekan kerja. karyawan gaji, tunjangan, lingkungan dengan kerja, dan hubungan dengan rekannya

2. Peluang pengembangan

Kesempatan yang diberikan kepada karyawan untuk mengembangkan karir dan meningkatkan keterampilan mereka.

3. Kesempatan untuk maju:

Kesempatan yang diberikan kepada karyawan untuk mendapatkan promosi dan kenaikan jabatan.

4. Budaya kerja

Budaya kerja yang positif dan kondusif dapat meningkatkan retensi karyawan.

5. Kepemimpinan

Kepemimpinan yang efektif dan inspiratif dapat meningkatkan retensi karyawan.

6. Pengakuan dan penghargaan

Pengakuan dan penghargaan atas kinerja karyawan yang baik dapat meningkatkan retensi karyawan.

Thakur (2014) juga mengemukakan bahwa terdapat 4 faktor yang memengaruhi retensi karyawan, antara lain :

1. Kompensasi (Compensation), yakni gaji yang layak, efektivitas terhadap biaya, bonus dan tunjangan atau insentif.
2. Pengembangan karir (Career Development), yakni pembelajaran dan pelatihan keterampilan, promosi, dan pengakuan kerja.

3. Hubungan (Relationship), yakni hubungan antar karyawan termasuk atasan dan bawahan, adanya fleksibilitas pekerjaan serta motivasi.
4. Pendekatan (Proximity), yakni kerjasama tim, hubungan antar perseorangan, dan komunikasi.

Faktor-faktor yang memengaruhi retensi karyawan diatas mencakup beberapa elemen penting. Pertama, kompensasi yang adil, termasuk gaji dan tunjangan, menjadi dasar kepuasan karyawan. Kedua, pengembangan karir melalui pelatihan dan kesempatan promosi mendorong karyawan untuk terus berkontribusi. Ketiga, hubungan interpersonal yang baik, baik antar rekan kerja maupun dengan atasan, menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Selain itu, budaya kerja yang positif dan kepemimpinan yang inspiratif berperan besar dalam meningkatkan loyalitas. Terakhir, pengakuan atas kinerja yang baik dapat memotivasi karyawan untuk tetap bertahan di perusahaan. Semua faktor ini saling mendukung untuk menciptakan iklim kerja yang kondusif.

2.3.3. Strategi Retensi Karyawan (Employee Retention)

Menurut Taconline (Sa'diyah et al., 2017) terdapat 5 (lima) strategi yang bisa menjadi acuan untuk meningkatkan retensi karyawan, yakni sebagai berikut :

1. Strategi Lingkungan adalah strategi untuk membentuk dan menciptakan lingkungan kerja yang terpelihara, menarik, dan menggunakan sumber daya manusia yang baik dan efektif.
2. Strategi Hubungan adalah strategi yang berfokus kepada perusahaan akan cara yang digunakan untuk memuaskan dan menyenangkan para karyawan termasuk hubungan satu sama lain.

3. Strategi Dukungan adalah strategi untuk memberikan dukungan fisik atau non fisik seperti fasilitas yang memadai dan lengkap, serta informasi terkait pekerjaan yang dilakukan.
4. Strategi Pertumbuhan adalah strategi pengembangan profesional melalui penyeleksian individu
5. Strategi Kompensasi adalah strategi pendeskripsian akan kompensasi yang diberikan selain gaji pokok.

Menurut Torrington (Harvida & Wijaya, 2020) terdapat 5 (lima) macam strategi retensi karyawan, yakni :

1. Kompensasi, hal ini perlu diperhatikan dan diberikan dengan tepat karena menjadi faktor pemicu utama terciptanya ketidakloyalan karyawan dalam perusahaan karena adanya ketidakpuasan yang dirasakan karyawan terhadap upah yang diberikan, akibatnya karyawan tidak akan bekerja dengan baik.
2. Pemenuhan Harapan, adanya harapan ketenangan dalam bekerja, lingkungan sosial yang mendukung, keseimbangan pribadi dan finansial serta pengembangan karir yang sesuai harapan.
3. Induksi, yakni masa adaptasi bagi karyawan baru untuk memudahkan penyesuaian dengan lingkungan kerja atau tempat kerja baru, dan juga memfasilitasi penyajian informasi dasar terkait perusahaan.
4. Praktik SDM, bentuk perhatian dari perusahaan terhadap keluarga karyawan sebagai contoh jika karyawan dibebani tugas keluar kota,

maka setidaknya perlu akomodasi untuk keluarga dari pekerja yang menjalani tugas.

5. Pelatihan dan Pengembangan, penempatan karyawan yang mengikuti pelatihan dan pengembangan perlu diperlakukan secara adil dan transparan agar loyalitas tetap terjaga baik kepada perusahaan maupun antar pekerja.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dalam menerapkan strategi retensi karyawan hal yang paling penting adalah membuat para karyawan dalam perusahaan merasa senantiasa diperhatikan oleh perusahaan tempatnya bekerja, baik dilihat dari segi kompensasi, pendidikan dan pelatihan, lingkungan kerja maupun praktik SDM tersebut.

2.4. Tantangan dalam upaya retensi karyawan

1. Kurangnya Kepuasan Kerja

Ketidakpuasan dalam pekerjaan kerap muncul ketika terdapat ketidaksesuaian antara ekspektasi karyawan dengan realitas kerja yang dijalani, terutama terkait sifat tugas, dinamika lingkungan kerja, dan tingkat tantangan yang dihadapi. Ketidakpuasan ini umumnya berakar pada kurangnya variasi dan peluang untuk berinovasi dalam pekerjaan yang dilakukan, sehingga memicu karyawan untuk mencari peluang lain yang dianggap lebih memenuhi aspirasi profesional mereka.

2. Terbatasnya Pengembangan Karir

Karyawan cenderung memiliki orientasi karir yang mengarah pada pertumbuhan, baik melalui peningkatan kompetensi maupun kenaikan jabatan.

Apabila perusahaan tidak menyediakan jalur pengembangan yang jelas, termasuk pelatihan keterampilan lanjutan atau peluang promosi, karyawan dapat mengalami stagnasi karir. Hal ini menyebabkan menurunnya motivasi dan komitmen mereka terhadap organisasi, yang pada akhirnya berdampak pada kecenderungan karyawan untuk berpindah ke perusahaan lain dengan prospek karir yang lebih baik.

3. Kompensasi dan Insentif yang Kurang Kompetitif

Tingkat kompensasi yang tidak sebanding dengan tingkat tuntutan pekerjaan dan kompetensi yang dibutuhkan, atau yang berada di bawah rata-rata industri, berpotensi menimbulkan ketidakpuasan karyawan. Ketimpangan ini sering kali membuat karyawan merasa kurang dihargai, terutama dalam konteks penghargaan finansial. Dalam jangka panjang, hal ini meningkatkan risiko turnover karena karyawan akan cenderung mencari organisasi yang menawarkan struktur kompensasi dan insentif yang lebih sesuai dengan ekspektasi mereka.

4. Keseimbangan Antara Pekerjaan dan Kehidupan Pribadi (Work-Life Balance)

Keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi kini semakin menjadi prioritas utama bagi karyawan. Ketidakmampuan perusahaan dalam menyediakan fleksibilitas, misalnya dalam bentuk pengaturan kerja dari rumah atau jam kerja fleksibel, dapat menyebabkan ketidakseimbangan yang berujung pada kelelahan (burnout) dan stres. Keadaan ini berpotensi mengurangi keterlibatan karyawan dan memperlemah loyalitas mereka,

terutama apabila terdapat perusahaan lain yang menawarkan fleksibilitas yang lebih mendukung keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.

5. Kepemimpinan yang Tidak Mendukung

Gaya kepemimpinan yang kurang mendukung, terutama yang tidak memberikan apresiasi terhadap kontribusi karyawan atau tidak membuka ruang bagi umpan balik, dapat menciptakan lingkungan kerja yang tidak kondusif. Pemimpin yang tidak berperan sebagai pendukung atau fasilitator pengembangan karyawan cenderung memengaruhi kepuasan kerja secara negatif, yang pada akhirnya meningkatkan risiko terjadinya turnover. Kepemimpinan yang tidak efektif menjadi faktor signifikan yang dapat menurunkan loyalitas dan keterikatan karyawan terhadap perusahaan.

6. Ketidaksesuaian Budaya Perusahaan

Budaya organisasi yang tidak selaras dengan nilai-nilai pribadi karyawan dapat mengganggu keterikatan dan keterlibatan mereka terhadap pekerjaan. Budaya kerja yang kurang inklusif, terlalu kompetitif, atau tidak mendorong kolaborasi dapat menimbulkan perasaan keterasingan dan ketidaknyamanan bagi karyawan. Dalam situasi ini, karyawan yang mengalami ketidaksesuaian budaya dengan perusahaan akan memiliki kecenderungan untuk mencari lingkungan kerja yang lebih sesuai dengan nilai dan preferensi mereka.

7. Terbatasnya Fasilitas Kesehatan dan Kesejahteraan Karyawan

Penyediaan fasilitas kesehatan dan kesejahteraan bagi karyawan semakin menjadi aspek penting dalam mempertahankan tenaga kerja. Kurangnya akses terhadap program kesejahteraan fisik dan mental, seperti dukungan kesehatan

mental atau fasilitas olahraga, berdampak pada kesejahteraan dan produktivitas karyawan. Dalam lingkungan kerja yang berisiko tinggi terhadap stres, ketiadaan dukungan ini dapat mengakibatkan tingkat turnover yang lebih tinggi, terutama bagi karyawan yang memprioritaskan kesejahteraan dalam memilih tempat kerja.

Menghadapi tantangan-tantangan tersebut memerlukan penerapan strategi manajemen yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan, kepuasan, serta pengembangan karir karyawan, guna menciptakan hubungan kerja yang berkelanjutan dan mengurangi risiko *turnover*.

2.5. Hubungan retensi karyawan dengan kinerja perusahaan

Retensi karyawan memiliki hubungan yang erat dan signifikan dengan kinerja perusahaan. Ketika tingkat retensi karyawan tinggi, artinya perusahaan mampu mempertahankan karyawan dalam jangka waktu panjang, hal ini cenderung memberikan dampak positif pada berbagai aspek operasional dan strategis perusahaan. Berikut adalah beberapa hubungan antara retensi karyawan dengan kinerja perusahaan:

1. Meningkatkan Produktivitas

Karyawan yang telah bekerja lama biasanya lebih terampil dan berpengalaman dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Dengan sedikitnya gangguan akibat rekrutmen atau pelatihan, karyawan dapat fokus pada pekerjaan mereka sehingga produktivitas meningkat. Selain itu, karyawan yang loyal cenderung lebih cepat menyelesaikan tugas, memahami target perusahaan, dan tahu cara terbaik dalam menghadapi tantangan operasional.

2. Mengurangi Biaya Rekrutmen dan Pelatihan

Pergantian karyawan (*turnover*) memiliki biaya besar, baik dari segi waktu maupun keuangan, karena meliputi proses rekrutmen, seleksi, hingga pelatihan. Ketika tingkat retensi tinggi, perusahaan dapat menghemat biaya ini dan mengalokasikan sumber daya tersebut untuk pengembangan lainnya. Stabilitas karyawan yang lebih tinggi berarti perusahaan dapat menginvestasikan lebih banyak dalam program pengembangan untuk meningkatkan keterampilan karyawan yang ada, sehingga secara langsung mendukung peningkatan kinerja.

3. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Retensi karyawan juga berdampak pada kepuasan pelanggan. Karyawan yang bertahan lama lebih memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan, serta membangun hubungan yang kuat dengan mereka. Hal ini meningkatkan kualitas layanan, karena pelanggan merasa lebih nyaman dan puas ketika dilayani oleh orang yang mereka kenal dan percaya. Kepuasan pelanggan yang tinggi berkontribusi pada loyalitas pelanggan dan pendapatan yang lebih stabil.

4. Meningkatkan Budaya dan Semangat Kerja

Tingkat retensi yang tinggi biasanya mencerminkan budaya kerja yang positif dan solid. Karyawan yang merasa dihargai dan didukung cenderung memiliki semangat yang tinggi. Lingkungan kerja yang stabil dan harmonis ini mempengaruhi kinerja tim secara keseluruhan. Ketika banyak karyawan

yang keluar masuk, hal ini bisa mengganggu keharmonisan dan dinamika tim, yang pada akhirnya menurunkan kinerja perusahaan.

5. Mengurangi Risiko Kesalahan dan Meningkatkan Kualitas Kerja

Karyawan yang sudah lama bekerja biasanya memiliki pemahaman yang mendalam terhadap prosedur, sistem, dan kebijakan perusahaan. Hal ini mengurangi risiko kesalahan yang sering dilakukan oleh karyawan baru yang masih dalam tahap adaptasi. Ketika karyawan tetap bertahan dan terampil dalam pekerjaan mereka, kualitas kerja yang dihasilkan pun meningkat, yang berpengaruh langsung pada reputasi dan performa perusahaan.

6. Mendukung Inovasi dan Keberlanjutan Strategis

Karyawan yang loyal dan memiliki pengalaman panjang cenderung memiliki pengetahuan mendalam tentang proses, produk, dan visi perusahaan. Mereka seringkali menjadi sumber ide inovatif karena memahami tantangan dan potensi peningkatan dalam perusahaan. Ketika retensi tinggi, perusahaan memiliki sumber daya yang stabil untuk mendorong inovasi dan mendukung tujuan jangka panjang.

7. Memperkuat *Employer Branding*

Perusahaan dengan tingkat retensi tinggi biasanya dipandang positif oleh pencari kerja dan calon pelanggan. *Employer branding* yang kuat tidak hanya menarik talenta terbaik tetapi juga meningkatkan persepsi publik tentang perusahaan. Hal ini memperkuat kinerja perusahaan secara keseluruhan, karena menarik karyawan yang memiliki kemampuan tinggi dan pelanggan yang setia.

2.6. Penelitian Terdahulu

Penelitian terkait dari tahun – tahun sebelumnya digunakan sebagai bahan untuk memperluas referensi materi dari ringkasan bagi penulis. Dibawah ini penelitian terdahulu terkait :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis	Judul	Metode	Hasil
1.	Bachaqi & Ahmad, 2016	Analisis <i>Employee retention</i> Pada PT Sinar Sosro Kantor Penjualan Wilayah Jawa Barat Selatan.	Kualitatif	Hasil dari penelitian ini adalah diketahui bahwa PT. Sinar Sosro Kantor Penjualan Wilayah Jawa Barat Selatan telah menerapkan employee retention pada karyawan yang bekerja dengan memperhatikan faktor-faktor yang membuat karyawan mampu bertahan dan loyal terhadap perusahaannya. Dengan tetap memperhatikan komponen organisasi, memberikan peluang karir, memberikan penghargaan, memperjelas rancangan tugas dan pekerjaan, hal ini dapat mencegah terjadinya tumpang tindih serta menjaga hubungan kerja karyawan dengan baik.
2.	Siti Fadilah, 2019	Analisis Retensi Karyawan Di PT. Perkebunan Nusantara XII Kebun Glantangan Kabupaten Jember	Kualitatif	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Cara mengelola retensi karyawan di PT Perkebunan Nusantara XII Kebun Glantangan dengan cara diadakannya pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh pihak internal dan eksternal. Dan Faktor penentu retensi karyawan di PT Perkebunan Nusantara XII Kebun Glantangan dengan adanya tunjangan dan bonus spesial yang

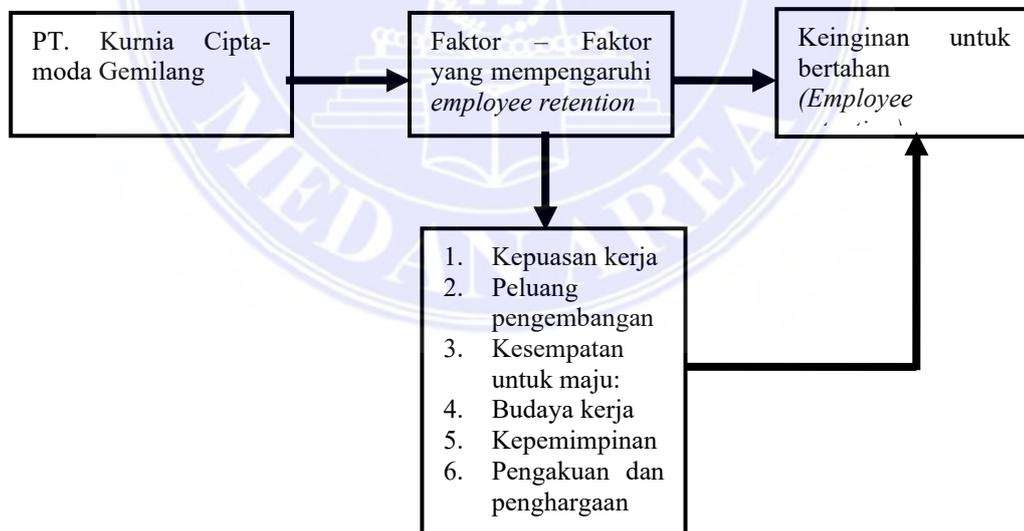
No.	Nama Penulis	Judul	Metode	Hasil
				diberikan oleh perusahaan.
3.	Nayak & J. Ben, 2019	<i>Employee retention in the VUCA World: Challenges and Strategies</i>	Kualitatif	Hasil dari penelitian disimpulkan bahwa upaya dan usaha organisasi dalam mempertahankan karyawan adalah dengan memperhatikan hubungan antara karyawan dan atasan.
4.	Roesdiono et al. 2019	<i>Employee retention at 'Precious' English Language Course in Surabaya</i>	Kualitatif	Hasil dari penelitian ini yaitu bahwa terbentuknya secara tidak sengaja adanya upaya preventif dalam mempertahankan karyawan Precious dengan menjalankan pengajaran yang berkualitas, lingkungan kerja yang nyaman baik dari segi fisik maupun non fisik, serta budaya organisasi terpelihara yang dapat menciptakan kepuasan kerja secara bersama.
5.	Media Ulwiyah Hidayat, 2020	Retensi Karyawan Millennial di Dagadu Djokdja	Kualitatif	Hasil penelitian ini menyebutkan retensi karyawan yang dilakukan Dagadu dengan menciptakannyaman kerja, manajemen karir, dan benefit.
6.	NEVAND RA SUSILO, 2023	Analisis Employee Retention pada PT. Sinar Bodhi Cipta Tanjung Pinang.	Kuaitatif.	Hasil dari penelitian setelah dilakukan evaluasi dan perbandingan menunjukkan bahwa implementasi terhadap employee retention pada PT. Sinar Bodhi Cipta Tanjungpinang telah diterapkan seperti pengelolaan kinerja karyawan secara individu, adanya motivasi kerja, adanya penghargaan kerja pada karyawan tertentu, adanya tunjangan karyawan, dan hubungan karyawan yang baik

No.	Nama Penulis	Judul	Metode	Hasil
				namun secara perbandingan hal tersebut tetap belum tepat jika membahas retensi karyawan secara menyeluruh, seperti peluang karir, tidakadanya pelatihan secara internal, pekerjaan dan pendapatan yang tidak proporsional, hal-hal yang belum terlaksana tersebut bisa menjadi salah satu faktor tingginya turnover pada PT. Sinar Bodhi Cipta.

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2024).

2.7. Kerangka Berfikir.

Secara sederhana kerangka pemikiran pada penelitian ini dapat disajikan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan jenis atau metode penelitian deskriptif kualitatif. Dalam bukunya Profesor Sugiyono menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme dan interpretatif yang mengeksplorasi keadaan benda-benda alam dan menampilkan posisi peneliti sebagai alat yang penting. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi, atau gabungan antara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Biasanya pengumpulan datanya adalah bersifat kualitatif, analisis datanya bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif ini membantu untuk memahami makna, keunikan, konstruksi fenomena dan pembentukan hipotesis yang ada. (Sugiyono, 2020). Selanjutnya dalam Moelong (2022), Bodgan dan Taylor berpendapat bahwa metodologi kualitatif sebagai prosedur atau langkah penelitian untuk menciptakan hasil penelitian yang sistematis dengan metode yang digunakan dalam penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan, serta tindakan dan tindakan yang dapat diamati. Metode pendekatan kualitatif lebih bersifat spesifik untuk menggambarkan secara obyektif, sistematis dan akurat realitas yang terjadi dalam kaitannya dengan objek penelitian.. Penelitian kualitatif umumnya dapat dipergunakan untuk mempelajari tentang kebiasaan atau kehidupan masyarakat, sejarah, perilaku, fungsi organisasi, aktivitas sosial, budaya yang berdasarkan kehidupan masyarakat. Selain itu, peneliti menggunakan penelitian kepustakaan

dengan cara menelusuri buku, arsip, dokumen, dan penelitian terdahulu untuk memperoleh sumber data yang sesuai dengan topik yang dibicarakan sesuai dengan topik yang dapat mendukung berjalannya penelitian ini.

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian lapangan (*field reasearch*) karena dalam penelitian ini peneliti langsung terjun ke lapangan atau pada responden. Peneliti mendeskripsikan objek penelitian berdasarkan apa yang sebenarnya terjadi di lapangan terkait dengan retensi karyawan PT. Kurnia Ciptamoda Gemilang di PEDRO Sun Plaza Medan.

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di PEDRO Sun Plaza Medan, Jl. KH. Zainul Arifin No.7, Madras Hulu, Kec. Medan Polonia, Kota Medan, Sumatera Utara 20152. Waktu Penelitian dilakukan pada bulan September – Maret sampai data yang dibutuhkan terkumpul dengan sempurna.

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

Keterangan	2024					
	September	Oktober	November	Desember	Januari	Februari
Pengajuan judul						
Penyusunan proposal						
Seminar proposal						
Pengumpulan data						
Analisis data						
Seminar hasil						
Pengajuan maju hijau						
Sidang meja hijau						

3.3. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian kualitatif adalah suatu cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Adapun teknik yang digunakan dalam menentukan subjek pada penelitian ini

menggunakan purposive. Teknik *purposive* ini merupakan teknik yang berdasarkan pada pertimbangan dan sesuai dengan tujuan penelitian.

Subyek penelitian ini dilakukan dengan *Purposive*, dimana seorang peneliti mengambil sampel dipilih berdasarkan pertimbangan sebagian informan yang bisa dijadikan sebagai partisipan. Berdasarkan uraian di atas maka yang bisa dijadikan sebagai subyek dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bapak Reino Apriliant (*Ast. Store Manager*)
2. Ibu Sahfitri (*Ast. Supervisor*)
3. Karyawan yang bekerja sebagai SSA (*Senior Sales Associate*) dan SA (*Sales Associate*)
4. *Customer* tetap PEDRO Sun Plaza Medan

3.4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumberdata primer dan sumber data sekunder, yaitu sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti secara langsung dari sumber data atau objek penelitian. Hasil wawancara yang diperoleh peneliti dari informan berkaitan dengan topik penelitian disebut data primer (Sugiyono, 2018). Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara kepada para karyawan PT. Kurnia Ciptamoda Gemilang PEDRO Sun Plaza Medan.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang secara tidak langsung diperoleh pengumpul data dari sumber data atau objek penelitian, contohnya melalui orang lain atau melalui dokumen (Sugiyono, 2018). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh peneliti dengan meninjau bahwa adanya berkas pendukung yang berkaitan dengan retensi karyawan pada PT. Kurnia Ciptamoda Gemilang PEDRO Sun Plaza Medan.

3.4.2 Teknik pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang diperlukan pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data melalui pengamatan langsung terhadap objek atau subjek yang diteliti. Dalam teknik ini, peneliti mengamati secara langsung perilaku, kejadian, atau fenomena yang terjadi tanpa intervensi atau pengaruh dari peneliti, sehingga data yang diperoleh lebih natural dan objektif.

Adapun teknik yang digunakan dalam metode observasi yaitu observasi partisipatif dimana peneliti ikut serta dalam kegiatan yang diamati dan menjadi bagian dari lingkungan PT. Kurnia Ciptamoda Gemilang PEDRO Sun Plaza Medan, sehingga bisa memahami situasi dari sudut pandang orang yang diamati.

2. Metode Interview (Wawancara)

Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data ketika terjadinya wawancara (interview) secara langsung proses interaksi yang dilakukan antara

pewawancara (*interviewer*) dan sumber utama atau informan yang diwawancarai (*interviewee*) (Yusuf, 2014).

Penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur, karena peneliti sudah mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan tertulis yang sesuai dengan rumusan masalah sehingga apa yang ditanyakan sesuai dengan rumusan masalah yang sudah peneliti buat.

3. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang akan berlalu. Dokumen biasanya berbentuk lisan, gambar, karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2014). Pengumpulan dokumen ini mungkin dilakukan untuk mengecek kebenaran atau ketepatan informasi yang diperoleh dengan melakukan wawancara mendalam. Dokumen yang dijadikan bahan kajian penelitian antara lain dokumen tentang profil PT. Kurnia Ciptamoda Gemilang. Metode dokumentasi ini merupakan kegiatan yang berupa foto-foto dan lainnya yang diperoleh saat wawancara.

3.5. Populasi Dan Sampel

3.5.1. Populasi

Populasi adalah suatu batasan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki karakteristik dan juga kualitas terkategori yang mana ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari serta ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2020). Pada penelitian ini, populasi berjumlah 9 orang yang mana merupakan seluruh karyawan dari PT. Kurnia Ciptamoda Gemilang PEDRO Sun Plaza Medan yang masih aktif bekerja ditahun 2024.

3.5.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang terdapat pada populasi (Sugiyono, 2020). Pada penelitian ini, non probability sampling merupakan pilihan peneliti sebagai teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi. Sampel yang diambil merupakan karyawan Sales Associate (SA) dan *Senior Sales Associate* (SSA) sebanyak 8 orang yang aktif bekerja di PT. Kurnia Ciptamoda Gemilang yang terbagi menjadi 2 yakni 5 karyawan yang telah bekerja dengan masa kerja 1 – 3 tahun terakhir, dan 3 karyawan yang telah bekerja dengan masa kerja 3 tahun keatas. Dan satu orang tokoh masyarakat yang mengetahui tentang PEDRO Sun Plaza Medan.

Tabel 3.2 Karakteristik sampel karyawan PEDRO Sun Plaza Medan

No.	Nama	Jabatan	Tanggal mulai bekerja	Lama Bekerja
1.	Cindy Tarigan	SSA	01 Januari 2022	> 2 Tahun
2.	Dewi Aritonang	SA	07 Juni 2021	> 3 Tahun
3.	Fatra Nugraha	SA	10 April 2021	> 3 Tahun
4.	Rahmad Pratama	SA	03 May 2023	> 1 Tahun
5.	Reino Apriliant	ASM	01 Maret 2020	> 4 Tahun
6.	Robi	SA	01 September 2022	> 2 Tahun
7.	Sahfitri	ASPV	16 September 2022	> 2 Tahun
8.	Trimudayanti Gulo	SA	22 Juli 2023	> 1 Tahun
9.	Lydia Meisya Uli Saragih	Customer	-	-

Sumber : Data sekunder karyawan PEDRO Sun Plaza Medan (2024)

3.6. Operasional Variabel

Operasional variabel merupakan sebuah petunjuk untuk mengajarkan dan memandu dalam mengukur sebuah variabel agar tidak terjadi kesalahan atau penyimpangan ketika melakukan pengumpulan data.

Tabel 3.3 Definisi Operasional variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Retensi Karyawan (<i>Employee retention</i>)	Menurut (Susanto, et al., 2024) Retensi karyawan adalah kemampuan sebuah organisasi untuk mempertahankan karyawan yang berkualitas dan memiliki kinerja yang baik dalam jangka waktu yang panjang.	1. Kepuasan kerja 2. Peluang pengembangan 3. Kesempatan untuk maju: 4. Budaya kerja 5. Kepemimpinan 6. Pengakuan dan penghargaan

Sumber : Susanto, et al., (2024)

3.7. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Menurut Sugiyono (2020) untuk mengolah data penelitian yang diperoleh, dapat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara yang mendalam, serta dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi) dalam jangka waktu yang variatif sehingga peneliti dapat memperoleh data yang banyak dan bervariasi.

2. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data dilakukan untuk merangkum data-data yang diperoleh secara banyak dengan fokus memilih hal-hal yang pokok atau penting, sehingga dengan

reduksi data akan tergambar lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam mencari kembali jika dibutuhkan.

3. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data dapat dilakukan dalam berbentuk tabel, pie chart, grafik, pictogram dan sejenisnya. Dengan penyajian tersebut maka data menjadi teroganisir dan tersusun dalam pola hubungan agar lebih mudah dipahami.

4. *Conclusion Drawing and Verification* (Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi)

Kesimpulan tahap awal hanya bersifat sementara dan dapat berubah jika bukti-bukti yang ditemukan tidak mendukung sehingga hal ini dapat menghambat tahap pengumpulan data berikutnya. Namun, jika kesimpulan yang disampaikan diawal disertakan dengan bukti yang benar dan konsisten ketika peneliti kembali melakukan pengumpulan data, maka kesimpulan yang disampaikan merupakan kesimpulan yang jelas dan kredibel. Menurut Sugiyono (2016) teknik analisis data terhadap pengumpulan data kualitatif dilakukan secara *natural setting*, yang mana penelitian kualitatif perlu lebih banyak melakukan observasi maupun wawancara. Ketika pengamatan telah dilakukan maka peneliti dapat meninjau terkait konflik apa yang dapat diangkat dalam perusahaan tersebut dan diteruskan dengan wawancara, apabila jawaban yang diperoleh terasa kurang memuaskan maka peneliti dapat melanjutkan pertanyaan lagi hingga tahap dimana data yang didapatkan dinilai kredibel atau meyakinkan.

3.8. Keabsahan data

Dalam penelitian kualitatif, peneliti harus berusaha keras untuk memperoleh data yang valid. Oleh karena itu, dalam mengumpulkan data, peneliti

harus memastikan keabsahan datanya agar tidak terjadi kesalahan pada data yang diperoleh. Keabsahan data yang paling umum digunakan dalam penelitian melibatkan penggunaan triangulasi.

3.8.1 Triangulasi data

Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada (Sugiyono, 2020) . Peneliti menggunakan triangulasi sumber data dikarenakan bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran melalui berbagai sumber yang saling berhubungan, sehingga data yang didapatkan dapat dikatakan valid. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data secara triangulasi data, triangulasi yaitu pemeriksaan validitas data yang menggunakan hal lainnya diluar data dengan keperluan pengecekan atau sebagai pembanding, sehingga triangulasi menjadi sebagai sumber data dan peneliti diarahkan mengumpulkan data dan perlu menggunakan beragam data yang ada agar dapat diuji pada data yang sejenis atau dari sumber lain yang berbeda.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai “Analisis Employee Retention Pada PEDRO Sun Plaza Medan (Studi Kasus Karyawan PT. Kurnia Ciptamoda Gemilang)”, dapat disimpulkan bahwa PT. Kurnia Ciptamoda Gemilang telah menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan employee retention di PEDRO Sun Plaza Medan. Faktor-faktor yang mendukung retensi karyawan di PEDRO Sun Plaza meliputi kepuasan kerja, peluang pengembangan, jenjang karir, budaya kerja yang positif, kepemimpinan yang demokratis dan terbuka, serta sistem pengakuan dan penghargaan.

Pada hasil penelitian faktor yang paling berpengaruh dalam retensi karyawan (Employee retention) adalah budaya kerja yang kondusif di PEDRO Sun Plaza. Serta beberapa faktor pendukung lainnya :

1. Jenjang Karir dan Kesempatan Promosi
2. Kepuasan terhadap Fasilitas dan Insentif
3. Kepemimpinan yang Demokratis dan Supportif

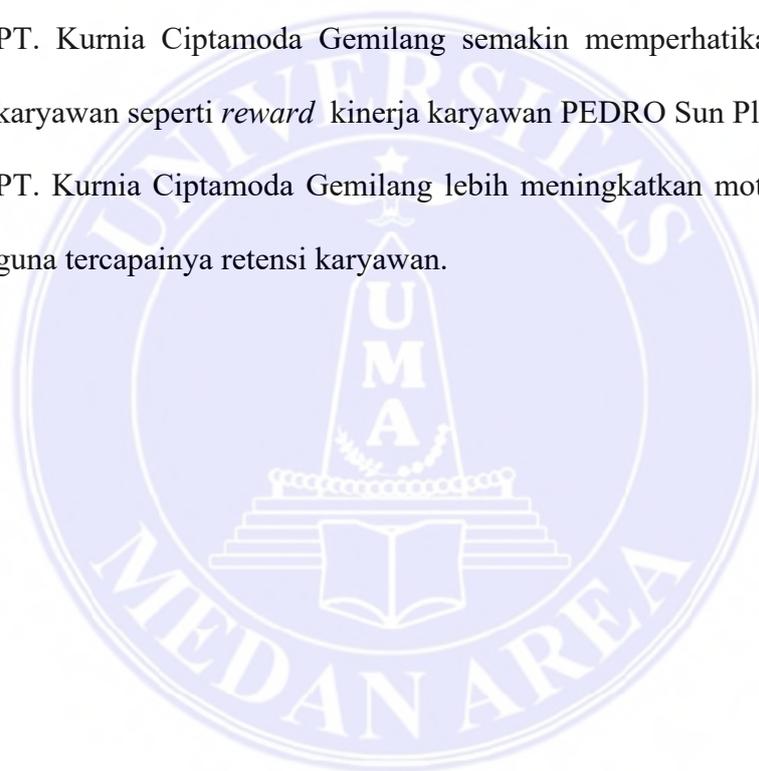
Namun, terdapat beberapa aspek yang masih dapat ditingkatkan, seperti evaluasi terhadap kebijakan fleksibilitas cuti, peningkatan insentif dan bonus agar lebih kompetitif, serta penyempurnaan strategi motivasi agar lebih merata dirasakan oleh seluruh karyawan. Dengan meningkatkan kesejahteraan karyawan dan mempertahankan lingkungan kerja yang positif, perusahaan dapat lebih

efektif dalam mempertahankan tenaga kerja dan meningkatkan kinerja operasional secara keseluruhan.

5.2 Saran

Adapun saran yang dikemukakan oleh peneliti mengenai “Analisis *Employee Retention* di PEDRO Sun Plaza Medan (Studi Kasus Pada PT. Kurnia Ciptamoda Gemilang)” adalah sebagai berikut :

1. PT. Kurnia Ciptamoda Gemilang semakin memperhatikan kesejahteraan karyawan seperti *reward* kinerja karyawan PEDRO Sun Plaza Medan.
2. PT. Kurnia Ciptamoda Gemilang lebih meningkatkan motivasi karyawan guna tercapainya retensi karyawan.



DAFTAR PUSTAKA

- Adzka, S. A. (2017). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Retensi Karyawan.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Teori Konsep dan Indikator*. Zanafa Publishing.
- Aima, M. H., Sari, S. Y., & Zefriyirnni. (2024). *Mengurai Turnover Intention : Strategi Mempertahankan Karyawan*. Padang: CV. Gita Lentera.
- Amirullah. (2015). *Pengantar Manajemen*. Mitra Wacana Media.
- Arifin, N. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) : Teori, Studi Kasus, dan Solusi*. Jepara: UNISNU Press.
- Aulanda, N. F., & Arafah, S. (2020). Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Retensi Karyawan Pada PT. Bank Sumut Syariah Medan. *Jurnal Al-Qasd*, 1.
- Baehaqi, L. A. (2016). Analisis Employee Retention Pada PT. Sinar Sosro Kantor Penjualan Wilayah Jawa Barat Selatan.
- Bintoro, & Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Efendi, U. (2014). *Asas Manajemen*. Rajawali Pers.
- Fadilah, S. (2019). Analisis Retensi Karyawan Di PT. Perkebunan Nusantara XII Kebun Galntangan Kabutpaten Jember. *IAIN Jember*.
- Feriyanto, A., & Triana, S. E. (2015). *Pengantar Manajemen*. PT. Grafindo Persada.
- Hamali, A. Y. (2016). *Pemahaman Sumber Daya Manusia*. CAPS.
- Harvida, D. A., & Wijaya, C. (2020). Faktor Yang Mempengaruhi Turnover Karyawan dan Strategi Retensi Sebagai Pencegah Turnover Karyawan : Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* , 13-23.
- Hasibuan, M. S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara.
- Hidayat, M. U. (2020). Retensi Karyawan Millennial Di Dagadu Djokdja.
- Kayo, R. (2014). *Manajemen*. PT. Bumi Grafindo Persada.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R. L., & John, H. J. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat.

- Nayak, B., & P, J. B. (2019). Employee Retention in the VUCA World. *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*.
- Pradipta, P. S., & Suwandana, I. G. (2019). Pengaruh Kompensasi, Kepuasan Kerja, dan Pengembangan Karir Terhadap Retensi Karyawan. *Jurnal Manajemen*.
- Ramly, A. T. (2021). *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Bintang Semesta Media.
- Ricardianto, P. (2018). " *Human Capital Management* ". IN MEDIA.
- Riniwati, H. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Aktivitas Utama dan Pengembangan SDM*. Malang: UB Press.
- Roesdiono, E., EP, P. S., & Suminar, D. R. (2019). Employee retention at 'Precious' English language course in Surabaya. *e-journal unair*.
- Sa'diyah, H., Irawati, S. A., & Faidal. (2017). Pengaruh Employee Retention Dan Turnover Intention Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Kospin Jasa Cabang Jawa Timur . 34-65.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Refika Aditama.
- Shick, R. A., & Palumbo, G. (2014). Life-Time Earnings By Age And Level Of Education. 2.
- Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. PT.Alfabet.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Supayardi. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM*. Andi.
- Susanto, P. C., Sawitri, N., Lindawati, Supardi, Dharmanto, A., Murdiono, J., Azhari, M. (2024). *Manajemen SDM Berkelanjutan*. Bandung: Widina Media Utama.
- Susilo, N. (2023). Analisis Employee Retention Pada PT. Sinar Bodi Cipta Tanjung Pinang. *STIE*.
- Ticolau, G. A. (2014). *Dasar - Dasar Manajemen*. PT. Bumi Aksara.
- Widiyawati, A. T., & Adiono, R. (2020). *Manajemen Koleksi : Collection Management*. Malang: UB Press.
- Yusuf, M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian*. Prenadamedia group.

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA PRA SURVEY

Assistant Store Manager (ASM) & Assistant Supervisor (ASPV) :

1. Bagaimana Anda menilai tingkat kepuasan kerja karyawan di bawah pengawasan Anda? Apakah ada langkah strategis yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan?
2. Apakah perusahaan menyediakan cukup banyak program pelatihan bagi karyawan? Bagaimana Anda melihat efektivitas program pengembangan karyawan terhadap retensi mereka?
3. Bagaimana perusahaan menentukan karyawan yang layak untuk promosi? Apakah ada sistem penilaian yang jelas untuk memberikan kesempatan karier?
4. Bagaimana Anda menggambarkan budaya kerja di tim yang Anda pimpin? Apakah budaya kerja yang ada sudah mendukung produktivitas dan kenyamanan karyawan?
5. Apa yang dilakukan oleh tim manajemen untuk memastikan gaya kepemimpinan sesuai dengan kebutuhan karyawan? Bagaimana Anda memotivasi tim untuk mencapai target perusahaan?
6. Apakah ada mekanisme formal untuk memberikan pengakuan atas kinerja karyawan? Bagaimana Anda memastikan sistem penghargaan adil untuk semua karyawan?

Lampiran 2

WAWANCARA PRA SURVEY

Nama : **Reino Apriliant**
Jabatan : *Assistant Store Manager (ASM)*
Waktu : **Kamis, 21 November 2024**

1. Bagaimana Anda menilai tingkat kepuasan kerja karyawan di bawah pengawasan Anda? Apakah ada langkah strategis yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan?

Jawaban :

Saya biasanya menilai tingkat kepuasan kerja karyawan disini tergantung sama apa yang saya instruksikan. Kepuasannya itu tergantung sama hasil kerjanya. Sejauh ini kalau diambil range 1 - 10 tingkat kepuasannya mereka disini sekitar 8 dari job desk yang udah dikerjakan. Dan yang paling penting itu dari kompensasi dan jaminan ketenaga kerjaan menurut saya pribadi cukup puas. Kalau untuk semua staff saya ga bisa pastikan mereka puas atau engga. Karna hakikatnya kan manusia tidak pernah merasa puas. Tapi kalau dinilai secara umum dari segi gaji, tunjangan, atau keselamatan kerja menurut saya sesuai lah dengan peraturan ketenagakerjaan .

2. Apakah perusahaan menyediakan cukup banyak program pelatihan bagi karyawan? Bagaimana Anda melihat efektivitas program pengembangan karyawan terhadap retensi mereka?

Jawaban :

Disini selalu ada dek, misalnya Quiziz dilakukan sekali seminggu . Biasanya materinya tentang informasi produk, contohnya tentang Star Product, Material, PEDRO Icon , dan banyak lagi dek.

Kalau mengenai efektivitasnya sama kinerja ya standar la dek , karna dari Quiz itu paling 60% aja yang diingat dan diaplikasikan waktu kita kerja. Setidaknya membantu mereka ini mendeskripsikan barang yang kita jual ke customer.

3. Bagaimana perusahaan menentukan karyawan yang layak untuk promosi? Apakah ada sistem penilaian yang jelas untuk memberikan kesempatan karier?

Jawaban :

Kalau untuk promosi kriteria layak atau enggak nya itu ada gradenya dek. Contohnya Grade A baik sekali, B baik, C Cukup, D Kurang. Nah setiap bulan kan ada grading kalau gradingnya ini konsisten di A dan sebagainya baru kita tentukan karyawan ini layak atau enggak buat dipromosikan. Apalagi kalau dia konsisten di A pasti lebih besar peluang buat dinaikin jabatannya. Kriterianya biasanya dari target la dek. Achive atau engga penjualannya, atau dari komponen penilaian yang kita ambil dari UTV, ATV, CR dan banyak lagi dek. Tapi untuk promosi jabatan ini balik lagi sama kebutuhan perusahaan . Kalau staff ny dibutuhkan diluar atau dalam kota baru kita rekomendasikan.

4. Bagaimana Anda menggambarkan budaya kerja di tim yang Anda pimpin? Apakah budaya kerja yang ada sudah mendukung produktivitas dan kenyamanan karyawan?

Jawaban :

Budaya kerja kita yang masi saya tekannya disini adalahh kerja sama, disiplin, komitmen , dan paling penting itu bisa berkomunikasi dan bisa juga ngasi feed back. Contohnya dek disini kita selalu ada istilahnya GC dimana kita ada kegiatan bersih - bersih setiap sekali sebulan. Seharusnya memang bersih - bersih ini bisa dilakukan setiap hari waktu mereka ini lagi senggang dan ga handle customer . Manusiawi juga si dek, kita juga tahu kalau ga semua orang itu rajin misalnya. Jadi kita sepakat buat jadwal tersendiri supaya semua kita disini nyaman dan tetap produktif.

5. Apa yang dilakukan oleh tim manajemen untuk memastikan gaya kepemimpinan sesuai dengan kebutuhan karyawan? Bagaimana Anda memotivasi tim untuk mencapai target perusahaan?

Jawaban :

Kebutuhan karyawan yang paling penting untuk dipenuhi disini kan target penjualan dek karna kalau targetnya tercapai secara ga langsung kebutuhan lain bisa dipastikan terpenuhi , termasuk kebutuhan pribadi mereka masing - masing atau sebaliknya kalau targetnya ga terpenuhi. Nah supaya kebutuhan itu bisa tercapai pasti harus ada manage jadi saya biasanya nanya apa kendala karyawannya , mereka biasanya kasih feed back contohnya kenapa mereka sering terlambat, ga achieve target mungkin . Jadi saya tahu gimana ngasi solusi dan pastinya harus disepakati dan diterima bersama juga.

Tetapi balik lagi sama staffnya kalau staffnya saja gak aware sama dirinya sendiri, gak sadar sama kekurangannya ya gimana saya bisa ngasi feed back yang membantu. Contoh misalnya staff nya kurang greget sama customer, dan sadar sama kekurangannya dipengetahuan tentang produk jadi saya bisa bantu staffnya untuk belajar lagi tentang Product Knowledge PEDRO dek.

6. Apakah ada mekanisme formal untuk memberikan pengakuan atas kinerja karyawan? Bagaimana Anda memastikan sistem penghargaan adil untuk semua karyawan?

Jawaban :

Kalau tentang penghargaan disini balik lagi ke gradingnya dek. Semakin bagus gradingnya makin bagus reward yang kita dapat. Meskipun kadang kalau dipantau dari job desknya kadang karyawan merasa ga adil dek. Memang reward yg didapat berbeda per kepala tapi ga jauh jauh bangetlah nominalnya menurut saya.

Nama : Sahfitri
Jabatan : *Assistant Supervisor (ASPV)*
Waktu : Sabtu, 02 November 2024

1. Seberapa puas anda dengan pekerjaan anda saat ini di PT. Kurnia Ciptamoda Gemilang? Apakah Fasilitas dan lingkungan kerja sudah memenuhi kebutuhan anda ?

Jawaban :

Kalau dibanding sama pekerjaan sebelumnya ini sangat puas. Secara dari materi lebih cukup, fasilitas juga terpenuhi semuanya. Terus dari lingkungan juga teman - temannya asik. Sejauh ini aku nyaman dengan kerjaan sekarang dek.

2. Bagaimana perusahaan menentukan karyawan yang layak untuk promosi? Apakah ada sistem penilaian yang jelas untuk memberikan kesempatan karier?

Jawaban :

Jenjang karir di PT. KCG ada dek, kalau jalurnya itu biasanya kita dipromosikan training dulu 3bln. Banyak quiz dan ujian nya. Kyk aku yg awalnya dari SA naik ke SSA. Terus dari SSA lanjut ke ASPV. Terus KCG ini juga punya program MT dek, kyk contohnya Eca dari part-timer dia naik level jadi SA terus sekarang dia ikut program MT buat naik level jadi ASPV. Kontrak kerja juga berlaku kalau karyawan kita mau naik jabatan. Untuk kontak kerja karyawan selama masih training hingga lepas training di PEDRO kontrak awalnya selama 3 bulan, terus lanjut ke kontrak 6 bulannya, dan lanjut sampai dengan seterusnya kalau karyawannya kompeten dan sesuai dengan kebutuhan kita dik

Lampiran 3

PEDOMAN WAWANCARA

ASM (*Assistant Store Manager*)

1. Siapa nama Anda?
2. Apa posisi Anda di PEDRO Sun Plaza Medan?
3. Sudah berapa lama Anda bekerja di PEDRO Sun Plaza Medan?
4. Bagaimana pendapat Anda tentang penting atau tidaknya melakukan retensi karyawan? Mengapa?
5. Apa cara atau strategi yang paling efektif dalam melakukan retensi karyawan?
6. Menurut anda faktor yang paling besar mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di Perusahaan ini?
7. Apakah ada peluang karir lebih lanjut di perusahaan ini?
8. Apa tantangan utama dalam memberikan kesempatan pengembangan karir bagi karyawan ?
9. Bagaimana Budaya kerja yang ada di PEDRO Sun Plaza Medan? Sejauh mana budaya kerja perusahaan ini berkontribusi pada retensi karyawan ?
10. Bagaimana cara perusahaan menanggapi masukan atau kritik yang datang dari karyawan ?
11. Bagaimana cara perusahaan mengakui kinerja karyawan?
12. Apakah ada atau pernah ada karyawan dari divisi anda yang paling ingin anda pertahankan? Bagaimana anda Mempertahankannya.?

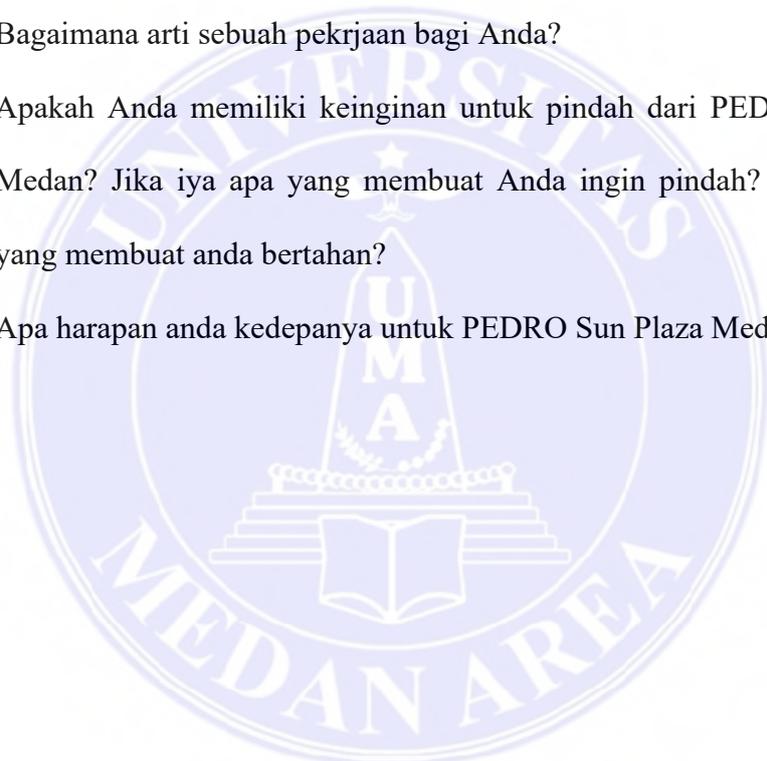
ASPV (*Assistant Supervisor*)

1. Siapa nama Anda?
2. Apa posisi Anda di PEDRO Sun Plaza Medan?
3. Sudah berapa lama Anda bekerja di PEDRO Sun Plaza Medan?
4. Bagaimana pendapat Anda tentang penting atau tidaknya melakukan retensi karyawan? Mengapa?
5. Apa cara atau strategi yang paling efektif dalam melakukan retensi karyawan?
6. Menurut anda faktor yang paling besar mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di Perusahaan ini?
7. Apakah ada peluang karir lebih lanjut diperusahaan ini?
8. Apa tantangan utama dalam memberikan kesempatan pengembangan karir bagi karyawan ?
9. Bagaimana Budaya kerja yan ada di PEDRO Sun Plaza Medan? Sejauh mana budaya kerja perusahaan ini berkontribusi pada retensi karyawan ?
10. Bagaimana cara perusahaan menangani masukan atau kritik yang datang dari karyawan ?
11. Bagaimana cara perusahaan mengakui kinerja karyawan?
12. Kebijakan apa yang dibuat oleh perusahaan agar karyawan tidak keluar dari perusahaan? Apa tantangan pengimplemetasiannya?
13. Apakah ada atau pernah ada karyawan dari divisi anda yang paling ingin anda pertahankan? Bagaimana anda Mempertahankannya.?

Karyawan SA dan SSA

1. Siapa nama Anda?
2. Apa posisi dan satatus Anda?
3. Sudah berapa lama anda bekerja di PEDRO Sun Plaza Medan?
4. Bagaimana pengalaman Anda bekerja di PEDRO Sun Plaza Medan?
5. Seberapa puas Anda dengan pekerjaan Anda saat ini di PEDRO Sun Plaza Medan? Apakah fasilitas dan lingkungan kerja sudah memenuhi kebutuhan Anda?
6. Apakah perusahaan menyediakan program pelatihan atau pengembangan keterampilan bagi karyawan?
7. Seberapa besar peluang Anda untuk meningkatkan kompetensi di tempat kerja?
8. Apakah perusahaan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk promosi atau kenaikan jabatan? Apakah ada jalur karier yang jelas di perusahaan ini?
9. Bagaimana Anda menilai budaya kerja di PEDRO Sun Plaza Medan?
10. Apakah budaya kerja di perusahaan ini mendukung kolaborasi dan inovasi dan kebersamaan? Seberapa nyaman anda dengan budaya kerja di perusahaan ini?
11. Bagaimana Anda menilai gaya kepemimpinan di perusahaan ini?
12. Apakah atasan Anda mendukung dan memotivasi Anda dalam bekerja?
13. Apakah Anda merasa mendapatkan pengakuan atas kontribusi kerja Anda?
14. Apakah sistem penghargaan di perusahaan ini sudah adil dan sesuai?

15. Bagaimana menurut Anda kebijakan-kebijakan yang ada di PEDRO Sun Plaza Medan?
16. Apakah ada hal lain yang membuat anda puas bekerja di Perusahaan ini? Jika iya apa yang membuat Anda puas? Jika tidak apa yang membuat Anda tidak puas?
17. Apa kelebihan dan kelemahan yang ada di PEDRO Sun Plaza Medan?
18. Bagaimana arti sebuah pekerjaan bagi Anda?
19. Apakah Anda memiliki keinginan untuk pindah dari PEDRO Sun Plaza Medan? Jika iya apa yang membuat Anda ingin pindah? Jika tidak apa yang membuat anda bertahan?
20. Apa harapan anda kedepanya untuk PEDRO Sun Plaza Medan?



Lampiran 4

WAWANCARA NARASUMBER

Narasumber : 1
Nama : **Reino Aprilliant**
Jabatan : **Assistant Store Manager (ASM)**
Tanggal wawancara : **Minggu, 19 Januari 2025**

1. Siapa nama Anda?
Jawaban : Nama Reino Aprilliant
2. Apa posisi Anda di PEDRO Sun Plaza Medan?
Jawaban : ASM
3. Sudah berapa lama Anda bekerja di PEDRO Sun Plaza Medan?
Jawaban : 5 tahun dek
4. Bagaimana pendapat Anda tentang penting atau tidaknya melakukan retensi karyawan? Mengapa?
5. Jawaban : Kalau menurut abang pentinglah, karna kalau banyak karyawan yang sesuka hati keluar masuk contohnya, ya staff disini bakal kesulitan , selain itu main power di toko ini juga bakal amburadul dek. Terus juga sudah ditawarkan jenjang karir dan fasilitas sama karyawan, perusahaan tentu gak mau rugi dong. Apalagi fasilitasnya cukup baiklah menurut saya dibandingkan perusahaan lain. Karna untuk kesehatan ada, komisi ada, hitungannya juga jelas, terus hak – hak kayak gaji dan lain – lain itu juga sesuai dengan peraturan Depnaker. Menurut abg sih so far baguslah, jadi gak ada alasan buat kita semena – mena sama karyawan. Karna kita saling membutuhkan. Ya, walaupun karyawan ada yang mendadak resign ya tetap perform sih, maksudnya tetap berjalan karna turn over karyawan juga tetap bakal kita handle. Tapi alangkah baiknya karyawan tersebut resign secara terhormat dan perusahaan kita gak di judge buruk ketika mereka sudah beralih ke tempat lain. Karnakan memang bebrapa staff mungkin merasa fashionnya bukan di PEDRO maka mau gak mau dia keluar, atau mungkin diluar dia ngerasa lebih baik dibandingin di PEDRO so far kita gak bisa tahan itu. Ya itu tadi , walaupun begitu kita berharap niat staff untuk resign harus bisa kita noticelah, karna sejauh ini pun kita gak mempersulit karyawan yang ada niat untuk resign. Kita perlu notice supaya operasional kita gak kacau dek , dan kita juga sangat mempersilahkan mereka untuk berkembang diluar, paling gitu.
6. Apa cara atau strategi yang paling efektif dalam melakukan retensi karyawan?
Jawaban : Menurut saya kalau misalnya kita gak nyaman di suatu kerjaan ya gak bertahan. Jadi strategi yang paling efektif yang sudah saya lakukan ya kita buat mereka nyaman bekerja disini. Apalagi bekerja disini butuh kerja sama tim, kita butuh antara satu sama lainnya, kalau ada pihak yang merasa tidak nyaman secara gak langsung sulit buat atur kerja sama , nah bagaimana goals kita disini bisa tercapai? Karna saya sebelum ada diposisi ini pun saya tahu rasanya bekerja diposisi bawahan . Misalnya mereka ada

kendala sakit, saya handle jadwal mereka, karna perusahaan kita juga punya kebijakan yang memaklumi hal tersebut asal ada keterangan yang jelas . Sama kayak yang saya sampaikan tadi, itu jugakan berpengaruh sama main power di toko ini, makanya kita ada istilah part-time buat handle situasi itu. Itulah salah satu kerjasama tadi .

7. Menurut anda faktor yang paling besar mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di Perusahaan ini?

Jawaban : Kalau menurut abang ya dari salary sesuai sama yang berlaku, dari sisi komisinya juga lumayan, dan sama seperti yang abang sampaikan tadi mereka dapat fasilitas , ya kaya bpjs, bahkan tunjangan bagi yang menikah pun ada untuk tanggungan 2 orang anak. Dari sisi cuti dan semuanya menurut saya cukup jadi alasan mereka buat bertahan disini.

8. Apakah ada peluang karir lebih lanjut diperusahaan ini?

Jawaban : Kalau jenjang karir dari awal itu bisa dimulai dari part-time, beberapa staff disini juga ada yang dari part -time naik jadi SA, kalau SA syaratnya itu yang paling konkrit ya tergantung kebutuhan, kalau pas lagi ada kebutuhan waktu ada yang resign atau ada yang pindah, atau ada buka store baru, ya itu peluangnya tetep ada gitu. Jadi kalau mau naik dari part-time ke SA reguler pasti ada kesempatannya. Begitu juga dari SSA naik ke SSA, dan SSA ke Incharge atau manager toko seperti saya sekarang ini. Nah biasanya itu bakal di tes dulu by talent mapping, nah talent mapping itu biasanya 3 sampai 6 bulan kalau memang dia berkualitas sesuai kriteria yang diinginkan kita lanjutkan lagi on jobdesk sesungguhnya selama 3 bulan, kalau dalam waktu itu gak ada masalah dan berjalan dengan lancar yaudah so far dia bakal terima hak – hak di jabatan dia terbaru. Untuk syarat nya pun kalau perusahaan itu selalu by data, ya itu balik lagi dari Kpi, kalau Kpi bagus, gak ada masalah, gak pernah dapat SP, dan terlambat, gak melanggar etika perusahaan, bekerja sesuai SOP, so far sih perusahaan bakal notice oh ini bagus. Kalau semua itu bagus dan ada kesempatan naik ya kita bakal rekomendasikan staff untuk naik jenjang karirnya. Biasanya seperti itu.

9. Apa tantangan utama dalam memberikan kesempatan pengembangan karir bagi karyawan ?

Jawaban : Kalau misalnya staff tersebut udah ada diposisi yang dia inginkan ada kemungkinan staff itu bakal dilirik sama perusahaan lain, salah satu resikonya perusahaan bakal kehilangan staff tersebut. Kalau dari sisi negatifnya perusahaan gak dapat sesuai sama apa yang diharapkan. Misalnya kita lihat dari data bahwasanya staff ini good performance, baik. Nah staff yang baik dari sisi Kpi belum tentu baik di job desknya yang terbaru. Karna tanggung jawabnya pun bakal bertambah dan berbeda dari sebelumnya.

10. Bagaimana Budaya kerja yan ada di PEDRO Sun Plaza Medan? Sejauh mana budaya kerja perusahaan ini berkontribusi pada retensi karyawan ?

Jawaban : Kalau menurut saya budaya kerja yang ada disini sangat membantu operasional yah, itu nanti bisa kamu tanyakan saja sama staff disini. Lebih ke kerja sama, terbuka satau sama lain gitu sih dek. Atau

kalau sama customer itu ya jangan pasang muka cemberut rating perusahaan nanti jd buruk. Karna SOP nya juga ada kalau kita mau sambut customer , misalnya sambut dengan “ Welcome to PEDRO, Silahkan” misalnya. Saya mungkin hanya menyebutkan beberapa contoh misalnya dalam hal GC, kita baik staff sales ataupun manager sama – sama turun tangan buat bersihi contohnya. Terkait briefing biasanya apapun terkait unek – unek staff kita usahakan untuk mendengarkan dan kita cari solusi secara bersama – sama, biar komunikasi dua arah tetap terhubung, apalagi dalam buat bisa achieve goals kita tadi mereka butuh solusi itu. Misalnya si A dan si B ada problem, nah kita diskusikan, enakya gimana supaya hal – hal itu gak terulang lagi sama staff lain , atau sama siapaun itu. Jadi kita sebagai penanggung jawablah bisa dibilang tetap merasa nyaman, mereka nyaman, kita juga gitu.

11. Bagaimana cara perusahaan memberikan masukan atau kritik kepada karyawan ?

Jawaban : Kalau biasanya di weekly meeting setiap hari rabu bakal dibahas gimana kondisi masing – masing store. Biasanya yang paling di notice itu store – store yang under performancenya down dibandingkan sama tahun lalu atau bulan lalu. Kalau sudah dicek lanjut ke all staff yang ada di store, kalau misalnya staff under performance juga bakal dicek dari data Kpi , Kpi nya itu apa aja ? Ya dari penjualannya, dari CRnya, , UPT-nya UTV, ATV, nah staffnya bermasalah dimana ? Nah misalnya masalah yang didapat di UPT, berarti kan dia kurang Cross Selling. Nah kita disini sebagai manager toko melakukan apa? Staff itu bakal di coaching, dicari tau apa kendalanya . Nah dari staffnya kan biasanya ada feedback tuh, oh iya bang aku kendalanya disini – sini dan dan lain sebagainya. Yaudah kita cari solusinya bareng – bareng. Staff ini gimana nyamannya cara jualannya, atau gimana cara cross sellingnya atau gimana up sellingnya. Nah biasanya yang jadi masalah staff itu UP sellingnya. Karna beberapa customer kurang tertarik dengan modelnya tapi suka dengan warna barangnya.

12. Bagaimana cara perusahaan mengakui kinerja karyawan?

Jawaban : Dari perusahaan itu selalu ada reward – reward , misalnya di ulang tahun perusahaan, nah dua tahun belakangan ini sales kita lagi kurang baik sih, tapi kalau misalnya seperti dua tahun yang lalu di 2022 setiap staff itu dapat reward tahunan , jadi kalau keseluruhan sales PEDRO itu baik , bagus , baik trafficnya itu semua staff dapat reward tambahan. Dan reward ini sesuai dengan perform dan achevment masing – masing staff

13. Apakah ada atau pernah ada karyawan dari divisi anda yang paling ingin anda pertahankan? Bagaimana anda Mempertahankannya.?

Jawaban : Kalau abang pribadi sebagai manager di store ini gak pernah membeda bedakan staff disini ya. Menurut saya semua punya kesempatan yang sama, dan semua harus dipertahankan. Balik lagi, yang jadi point penting itu cara mereka handle customer, dan itu pasti bereda – beda , contoh si A dan si B gak mungkin sama Treatmentnya. Jadi sejauh ini

kita berusaha mempertahankan, tapi tergantung sama staffnya sama kondisi tertentu. Kalau misalnya staffnya kompeten dan dibutuhkan di store lain ya kita persilahkan. Kalau mau pindah ke perusahaan lain pu ya munggo, silahkan, asal ngikutin prosedur yang ada. Karna prosedurnya gak rumit, hanya perlu notice satu bulan sebelum resign itu sudah sangat membantu kita mempersiapkan back up disini. Yang paling utama attitude itu bagus, itu udah cukup sama kita.

14. Kebijakan apa yang dibuat oleh perusahaan agar karyawan tidak keluar dari perusahaan?

Jawaban : Tentu ada punishment ya, yang dirugikan tentu teman – teman yang ada di toko yang bersangkutan kalau ada staff yang hilang dan resign mendadak, nah store ini gak bakal dikasih ijin sama perusahaan buat nambah main powernya selama 6 bulan atau 1 tahun kedepan. Makanya kita selalu reminder jangan resign mendadak, itu sangat mengganggu kinerja kita disini. Kalau mau resign ya itu tadi one month and notice. Selain oprasional kita , staff – staff lain pun gak kena dampaknya. Dan kebijakan ini gak ada yang keberatan ya, karna kebijakan ini memang menuntut kita saling menghargai satu sama lain. Dan untuk di store kita aman ya terkait staff disini untuk saat ini.

15. Tantangan apa yang dialami sebagai penanggung jawab karyawan yang ada di PEDRO Su Plaza Medan ?

Jawaban : Tantangan kayak anak baru contohnya, anak baru apalagi dia baru lulus nah kitakan gak tau kemampuan dia sejauh apa, disitu sih tantangannya . Dari yang gak bisa jualan harus bisa kita buat jualan, dari yang kurang pandai konikasi atau handle customer jadi bisa. Dari yang gak bisa itu cukup memantang untuk beberapa kepribadian yang beda daya tangkapnya. Sama satu lagi tantangannya di sales, sales tahun ini cukup kurang, karnakan seharusnya sales tahun ini harus meningkat dibandingkan tahun lalu. Kalau misalnya berhasil itu tantangan yang luar biasa sih menurut abang.

16. Menurut anda apa yang membedakan perusahaan ini dengan perusahaan lain.?

Jawaban : PEDRO gak takut bakal gak laku, ini yang abang rasa spesial kalau untuk di PEDRO, kenapa? Contoh dari diskon , perusahaan gak nge push kasih diskon sama brand ini, sehingga image yang muncul dicustomer itu ya memang PEDRO gak pernah diskon dan gak bakal ada diskon, jadi customer gak nungguin kapan ya PEDRO ada diskon baru mereka beli. Mungkin season sale itu ada tapi itu hanya up to 50% aja, dan season itu sangat jarang. Jadi PEDRO ada atau enggak ada diskon penjualan setiap hari selalu konsisten dan balance. Ya intinya customer gak melulu nunggu promo dulu baru belanja. Itu sih salah satunya terbaiklah. Karna bisa dirasain ke diri sendiri, kalau misalnya satu toko itu bolak – balik kasih discount , ya terdokterinlah, belanja harus nunggu diskon dulu. Atau dari hal layanan pun baik mereka complain ataupun mau kasih masukan kita terima, mungkin kalau pandangan mereka secara

personal abang gak tau yah tapi adek cek aja mungkin rating – rating di websitenya.

17. Apa harapan anda kedepanya untuk PEDRO Sun Plaza Medan?

Jawaban : Bisa berkembang, bisa lebih baik dari sebelumnya, dari yang cuma bisa achive 80% di hari berikutnya berkembang jadi 100%. Dengan target yang mungkin lebih besar darisebelumnya. Saya harap belajar dan mempelajari hal – hal yang gak tahu supaya jadi tau. Kesempatan karir itu dimanfaatkan sebaik mungkin ya, mungkin kesempatan itu ada diluar PEDRO ya berjuanglah asalkan itu buat kalian bisa lebih baik. Kalau bisa lebih dari posisi abang saat ini.

Narasumber : 2
Nama : Sahfitri
Jabatan : Assistant Supervisor (ASPV)
Tanggal Wawancara : Minggu, 19 Januari 2025

1. Siapa nama Anda?
 Jawaban : Perkenalkan nama saya Sahfitri .
2. Apa posisi Anda di PEDRO Sun Plaza Medan?
 Jawaban : Posisinya sebagai Asisten Supervisor
3. Sudah berapa lama Anda bekerja di PEDRO Sun Plaza Medan?
 Jawaban : Udah hampir 5 tahun dari tahun 2019 sampai saat ini.
4. Bagaimana pendapat Anda tentang penting atau tidaknya melakukan retensi karyawan? Mengapa?
 Jawaban : Kalau untuk mempertahankan karyawan itu penting. Apalagi kinerja dan kedisiplinannya good itu sangat layak untuk dipertahankan dan kita bakal bantu dia untuk promotion jabatan. Karna keuntungannya buat kita gak cape dan gak perlu nyari pengganti yang baru lagi , mengulang lagi, mengajari lagi. Dan kita gak terlalu capek lagi menghadapi sifat dan karakteristik yang baru lagi. Karna kita udah saling kenal jadi udah tau nih kinerjanya di aini seperti apa ya ngapain kita cari orang baru dan mulai dari nol lagi. Apalagi untuk perusahaan tentu lebih menghemat waktu dan biaya juga sih jadinya. Karna merekrut staff baru kita gak terima biaya apapun justru malah ngeluarin biaya. Secara logika pun belum tentu staff yang baru ini nanti bakal stay , atau cuma numpang lewat aja. Rugi dong.
5. Apa cara atau strategi yang paling efektif dalam melakukan retensi kayawan?
 Jawaban : Strategi yang paling penting itu kita buat mereka nyaman. Saya juga kalo gak nyaman gak betah dimana – mana gitu logika sederhananya. Harus dirangkul jangan dibiarkan. Kita hargain kinerja mereka dengan apresiasi , promosi jabatan dan banyak lagi yang bisa mereka dapatkan dan kita usahakan itu membuat mereka nyaman. Karna kalau banyak staff yang resign dek saya yang ditekan sama perusahaan karna mereka disini sebagian dari tanggung jawab saya. Ada apa kan gitu . .

6. Menurut anda faktor yang paling besar mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di Perusahaan ini?

Jawaban : Kalau ini saya gak bisa pastikan ya, tapi kalau secara general bisa dinilai dari reward – reward yang mereka dapat, dan Allhamdulillahnya Staff disini juga gak bandel – bandel. Dari segi salary juga gak pernah mogok ya. Tapi kalau ditanya yang buat mmereka puas atau gimana yang mereka rasakan saya gak bisa langsung bilang kalau mereka puas atau engga.

7. Apakah ada peluang karir lebih lanjut diperusahaan ini?

Jawaban : Oh kalau itu bisa di start dari part – timer, terus misalnya mencoba naik ke SA dulu tapi dengan catatan achive salesnya dulu, kinerjanya diupgrade juga. Kemudian ke SSA lanjut ke MT, nah ni MT ini nanti ada dua pilihan karir antara mau jadi ASPV atau ASM . Dan kalau memungkinkan dan memang good banget kamu bisa kerja di bagian office pusat di Jakarta. Dan untuk karir di office ada lagi nih jenjang karirnya. Semua itu dikasih training dan pelajaran dan tergantung kitanya mampu atau enggak. Nah untuk promotion ini juga tergantung staffnya karna ada yang tertarik ada yang mau stay disitu aja. Kalau tertarik lebih bagus lagi toh juga udah paham system di KCG jd ga repot nyari yang baru.

8. Apa tantangan utama dalam memberikan kesempatan pengembangan karir bagi karyawan ?

Jawaban : Untuk tantanganya harus siap sama kerjaan yang baru. Apalagi untuk jabatan – jabatan seperti saya ini cukup rumit ya. Harus memahami karakter mereka satu persatu. Kalau misalnya gak siap ya jabatan baru tadi gak ada benefitnya sama perusahaan. Balik lagi perusahaan yang rugi. Terus juga tantanganya setelah berada di posisi atas mampu gak menghargai yang dibawahnya. Karna beberapa Namanya juga manusia pasti ada gelap matanya, atau memperlakukan yang dibawah secara gak adil, nah sebenarnya hal – hal seperti itu gak dipake di perusahaan. Intinya bertanggung jawablah. Kalo untuk job desk nya it's oke lah bisa diikuti tapi orang disekitar itu perlu dihadapi dengan apa ya istilahnya legowolah bisa dibilang.

9. Bagaimana Budaya kerja yan ada di PEDRO Sun Plaza Medan? Sejauh mana budaya kerja perusahaan ini berkontribusi pada retensi karyawan ?

Jawaban : Terkait budaya kerja kita disini sangat berkontribusi buat kebersamaan, SOPnya juga dilakukan baik, rutinitasnya kayak misalnya briefing, acara hari besar, dan perayaan ulang tahun staff itu sangat membuat staff disini jadi akur dan mampu bekerjasama. Jadi gak terlalu menguras energilah kalau menangani konflik – konflik. Kalaupun ada masalah biasanya dibahas di briefing atau di GC . Jadi mereka bisa saling memahami dan saling bercerita. Dan disini juga sangat ditekankan untuk humble baik ke sesama staff atau sama customer, kalau untuk customer ya kita harus sambut customer, dan kasih pelayanan terbaik. Itulah SOPnya tadi dibuat biar cutomer nyaman, kitanya pun aman jadi gak ada cerita berantam dan saling menyalahi satu sama lain kalau toko kita dapat complain misalnya. Cara mereka berjualan juga misalnya ada staff yang

jualannya kurang baik, mereka bakal vote mau bantu apa engga. Sejauh yang aku perhatikan malah tanpa di vote pun mereka mau bantu teman mereka.

10. Bagaimana cara perusahaan menangani masukan atau kritik yang datang dari karyawan ?

Jawaban : Kalau jadi kami gimanya ya, belum tentu yang aku anggap benar dianggap benar sama staff lain. Mungkin yang aku anggap benar mereka nganggapnya salah itu ka kritikan buat aku. Kritikan itu kan buat suatu kemajuan untuk kita harusnya. Dan dengan kritikan mereka ya kami juga coba nerapkannya. Tapi dengan konteks yang masuk akal ya. Kalau misalnya gak sesuai ya perlu dipertimbangkan juga yakan gitu. Terus juga disini ada wadah buat staff dari perusahaan buat mereview atasannya, sifatnya itu secara anonym. Paling resikonya kalau mereka komplain buruk ya kita harus lapang dada dan berurusan langsung dengan yang di Pusat. Ini juga diberlakukan sama customer. Jadi siapapun disini berhak menyampaikan apa yang menurut mereka perlu di perbaiki . Itu juga berlaku disemua brand yang di handle KCG.

11. Bagaimana cara perusahaan mengakui kinerja karyawan?

Jawaban : Kalau perusahaan pasti menghargai kinerja karyawannya ya, untuk caranya itu tadi. Ada kemungkinan bakal di promosikan. Karna perusahaan tau nih kualitas karyawannya mereka dinaikin posisinya. Nah dari posisi ini mereka secara gak langsung bakal dapat reward yang lebih gede lagi. Karna ngapain ditahan – tahan karyawannya kalau memang layak kan gitu.

12. Apakah ada atau pernah ada karyawan dari divisi anda yang paling ingin anda pertahankan? Bagaimana anda Mempertahankannya.?

Jawaban : Kalau untuk dari segi semua berarti ya, untuk saat ini paling siapa ya? Dari segi semua yang paling agak lumayan, agak bagus sih sebenarnya ada dua ya , tapi aku pilih itu Kak Cindy sama Tri Gulo. Kenapa kak Cindy karna dia dari segi jualan juga agak lumayan, terus dia juga udah jadi mentor disini jadi pengalaman dia pun lebih bagus dibanding yang lain. Cuma kak Cindy itu ada minusnya kalau untuk disiplin dia masih kurang , kayak datang suka terlambat, dia belum bisa memmanage waktunya. Tri gulo juga tergolong masi baru, tapi dari segi sales dia bagus, terus hubungannya sama customer juga oke kan , mungkin kalau misalnya ada promotion bisa sih dia yang dinaikkan gitu.

13. Kebijakan apa yang dibuat oleh perusahaan agar karyawan tidak keluar dari perusahaan?

Jawaban : Kebijakannya bagi karyawan yang seenaknya keluar masuk itu gak semudah itu dan gak sulit juga untuk dilakukan. Contohnya ada staff mau resign ya harus ada one month noticenya, kalau misalnya gak ada one month notice itu, misalnya mau lamar diperusahaan lain mungkin bakal susah. Karna perusahaan bersangkutan bakal nanyak dulu ke kita apakah beliau ini pernah ada di KCG. Urusan staff ini udah selesai apa belum misalnya seragam, dn syarat – syarat lainnya. Dan perusahaan pasti bakal menjelaskan dengan apa yang sebetulnya terjadi. Berhubung KCG juga

banyak kerja samanya pasti mudah buat tracking staff yang nakallah istilahnya. Jadi konsekuensinya itu gak akan baik untuk staff itu sendiri. Contohnya dulu, aku lupa tahun berapa ada satu staff yang resign tanpa info, tiba – tiba udah kerja di brand sebelah. Setelah itu dia dicut dari tempat kerja barunya dan harus balik lagi ke kita buat nyelesaikan urusan itu tadi. Karna perusahaan lain pun gak mau nerima staff yang gak paham dan gak ngikutin SOP sama kayak kita semua ada SOPnya. Memang cukup beresiko tapi lebih beresiko lagi yang perusahaan alami. Tapi kalau misalnya staffnya gak bandel nih mau resign, suatu saat kalau dia mau balik lagi bekerja disini sangat dipersilahkan, dan banyak juga staff lama yang berbalik lagi sama kita mungkin penempatannya aja beda lokasi.

14. Apa harapan anda kedepannya untuk PEDRO Sun Plaza Medan?

Jawaban : Harapanku untuk semua staff – staff yang ada di Sun PlazaMedan ini, kalian harus bisa berkembang sih gitu, mau di KCG ini atau diluar pun ya pokoknya kalian harus bisa lebih dari apa yang kalian dapat hari ini. Karna selama kalian ada di KCG ini di PEDRO ini kalian ambillah yang baik ny, benefitnya , Memang di KCG inilah kita banyak dapat pelajaran . Karna kayak aku juga sebelum – sebelumnya kerja di tempat yang lain ga ada yang kerjanya itu sambil belajar kayak disini. Sebelumnya aku pun anak retail ya disana itu sekedar jualan ya jualan, atasan itu ya bisa dibilang kamu bukan urusan saya yang penting saya untung gitu. Gak ada info apapun, atau pembelaaran apapun. Jadi buat kalian yang masih muda ambil aja ilmu di KCG ini sebanyak – banyaknya. Mana tau nanti ada kesempatan buat naik upgrade diri kalian dari sekarang.

Narasumber : 3
Nama : Fatra Nugraha
Jabatan : Senior Sales Associate (SSA)
Tanggal Wawancara : Minggu, 19 Januari 2025

1. Siapa nama Anda?
Jawaban : Nama saya Fatra Nugraha
2. Apa posisi dan satatus Anda?
Jawaban : Posisi sebagai senior sales associate.
3. Sudah berapa lama anda bekerja di PEDRO Sun Plaza Medan?
Jawaban : Saya sudah bekerja di Pedro selama kurang lebih empat tahun
4. Bagaimana pengalaman Anda bekerja di PEDRO Sun Plaza Medan?
Jawaban : Untuk kesannya terutama saya sangat senang dan bangga karena ini pertama pengalaman pertama saya kerja di perusahaan retail sejauh ini belum ada hal-hal buruk sih dan jangan sampai ada.
5. Seberapa puas Anda dengan pekerjaan Anda saat ini di PEDRO Sun Plaza Medan? Apakah fasilitas dan lingkungan kerja sudah memenuhi kebutuhan Anda?

Jawaban : Untuk fasilitas yang diberikan cukup memadai seperti kalau misalnya dari hal kayak grooming untuk fasilitas kesehatan itu cukup bagi saya kalau hmm apa lagi? lingkungan kerja fasilitas kan? juga baik, mau mengajarkan satu sama lain lucu, jarang ada conflict juga sih dengan mereka.

6. Apakah perusahaan menyediakan program pelatihan atau pengembangan keterampilan bagi karyawan?

Jawaban : Pengembangan yang dikasih perusahaan sama karyawan untuk program training cukup banyak saya kasih contoh pada saat toko MCP tutup, kami staff regular itu dibekali training ulang gitu. Jadi biar mengasah memori-memori kami tentang produk-produk knowledge, cara men-service customer dengan baik itu gimana. Bukan hanya itu, tapi kita juga dikasih pelatihan training tentang metode fishbone, bagaimana caranya memecahkan suatu masalah dan mendapatkan solusinya dari hal-hal kecil. Seperti itu. Untuk training, trainingnya cukup oke, cukup memadai, karena kita diberikan modul juga, kan, dan setiap training itu dibekali juga dengan mentor. Jadi, training itu nggak sendirian. Ada mentor yang mengawasi, lalu mentor mengawasi, memantau perkembangan training kita itu seperti apa.

7. Seberapa besar peluang Anda untuk meningkatkan kompetensi di tempat kerja?

Jawaban : Kalau peluang itu ada yakan, tapi kalau besar kecilnya awak gak terlalu ini sih apa, bisa dibilang gak terlalu ambis kali untuk bersaing disini gitulah.

8. Apakah perusahaan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk promosi atau kenaikan jabatan? Apakah ada jalur karier yang jelas di perusahaan ini?

Jawaban : Semua itu Bergantung lagi kepada Kpi kita masing-masing dan seberapa banyak achievement di Kpi kita ya dari kita itu yang menentukan kita untuk lebih berkembang lagi ke depannya dimana, karena contohnya awak dari part timer bisa sampai SSA ya mungkin ada sesuatu di diri awak yang ditengok nih dari atasan. Untuk perjalanan part-time mengabdikan di KCG PEDRO selama setengah tahun setelah itu ditawarkan posisi sales associate, karna ada posisi yang kosongkan makanya naiknya jadi SA itu, waktu SA itu ditempatkan di Mall Centre point setengah tahun, kemudian posisi SSA itu kosong dan ya awalnya memang gak ada niat mau cuma memang waktu itu ditawarkan langsung naik jadi SSA dan dipindahkan di PEDRO Sun Plaza ini. Nah, sebelum naik SSA pun hari itu kan ada tawaran untuk jadi store trainer. Dan udah sempat juga, apa tuh, kayak kompetisi dengan berbagai macam supervisor dari seluruh Indonesia kan. Tapi memang pada saat itu belum cukup aja mungkin wawasan awak atau dari segi hal lainnya. Jadi yaudah, nggak lama awak naik jadi SSA. Kalau untuk kedepannya bakalan mau naik lagi atau nggak, belum tahu sih. Ya lihat aja kedepannya nanti gimana.

9. Bagaimana Anda menilai budaya kerja di PEDRO Sun Plaza Medan?

Jawaban : Budayanya cukup menyenangkan terus juga untuk sistem kerja untuk jam kerja sendiri juga delapan jam di dampingi dengan waktu break yang satu jam itu kan dan kita tidak dipaksakan untuk loyalitas kepada perusahaan dan gak harus pulang lebih lama atau datang harus lebih cepat gitu , tapi mungkin hal-hal kecil yang ada di peraturan di toko aja jadi agak sedikit nambah. Tapi ya sejauh ini masih bisa dijalankan ya cukup oke

10. Apakah budaya kerja di perusahaan ini mendukung kolaborasi dan inovasi dan kebersamaan? Seberapa nyaman anda dengan budaya kerja di perusahaan ini?

Jawaban : Budaya kerja yang ada saat ini mendukung kolaborasi sama kebersamaan iya sih karena kan salah satu contohnya di sini itu diharuskan tandem, tandem itu membantu kawan dalam men-service customer nah disitu dibutuhkan kerjasamanya agar upaya untuk menghasilkan closingan sales sama customer. Salah satu budaya lain itu kayak briefing, briefing itu kan untuk gunanya juga untuk mencari nih apa apa yang kurang atau harus diperbaiki dalam satu tim kayak gitu, dan itu harus di briefing jadi dengan adanya itu juga kalau misalnya ada satu masalah, ada perselisihan satu sama lain itu kan bisa langsung diselesaikan, bisa langsung dicari solusinya agar tidak berlarut-larut

11. Bagaimana Anda menilai gaya kepemimpinan di perusahaan ini?

Jawaban : Awak rasa porsinya udah cukup sih. Nggak berlebihan juga, nggak kurang sih. Udah pas aja. Tidak terlalu bossy, kayak gitu kan enggak, ada porsinya aja gitu. Tugas kita gak saling membentakan kawan kayak tugas-tugas incarge gak terlalu diberatkan kepada SSA, tugas SSA juga gak diberatkan kepada SA begitu juga ya kan part-timer kan, jadi ya semua bertanggung jawab masing-masing .

12. Apakah atasan Anda mendukung dan memotivasi Anda dalam bekerja?

Jawaban : Gak ada, gak ada suatu motivasi yang ngebuat awak jadi gimana gimana, kerja sebatas kerja aja jadi kayak suatu hal yang memaks awak bersemangat itu gak ada ya, itu sebatas kerja gitu aja.

13. Apakah Anda merasa mendapatkan pengakuan atas kontribusi kerja Anda?

Jawaban : Itu mungkin setiap orang berbeda-beda tapi ketika kinerja awak di nilai orang bagus ya awak syukurin tapi ketika kinerja awak kurang bagus dan mungkin ada suatu hal yang gak syukur baiknya ya awak perbaiki jadi kayak mau jualan awak bagus, awak tuh gak butuh pengakuan atau gak butuh apa-apa yaudah karena memang pekerja sesuai dengan targetnya aja.

14. Apakah sistem penghargaan di perusahaan ini sudah adil dan sesuai?

Jawaban : Sejauh ini yang udah pernah awak terima, kami pernah dapat gaji bonus gitu, gaji dadakan. Selama setahun itu, kami 13 kali gajianya. Itu satu bulan gaji. Terus di sisi lain, ini yang luar dari KCG, tetap dari KCG, tapi itu hanya, apa ya, kayak undian gitu. Awak pernah dapat, apat gopro sama dapat kategori best grooming dapat uang tunai 2 juta. Karena pengalaman awak pertama kali di retail itu kerja disini kan

ya, awak rasa itu sesuai-sesuai aja sampai suatu ketika mengenal sister brand dari perusahaan KCG yaitu Charles & Keith dengan kinerja yang sama dengan salah contohnya sama-sama jualan tas sepatu dengan harga yang gak jauh beda tapi dengan komisi yang agak berbeda dan cukup jauh, awak rasa ya gak sesuai aja gitu .Kayak ada ketidakadilan aja dengan dengan sebuah brand yang menjual barang yang sama di satu perusahaan yang sama dengan harga yang enggak jauh beda bahkan mereka lebih murah ya kenapa insentif yang mereka dapat bisa lebih besar dibandingkan insentif kami gitu padahal dengan gaji yang sama kan. Saya rasa kan kalau misalnya dari satu perusahaan yang sama, seharusnya dibikin sama lah kayak gitu. Tidak ada perbedaan. Soalnya kalau perbedaannya itu lumayan jauh. Masa untuk sekelas part-timer di brand sebelah, insentifnya bisa hampir sama dengan SSA di brand kita.

15. Bagaimana menurut Anda kebijakan-kebijakan yang ada di PEDRO Sun Plaza Medan?

Jawaban : Kalau awak sih merasa ya gimana ya 50-50 sih 50-50. Misalnya aturan datang lebih awal yang dibuat ditoko sementara perusahaan udah nentuin dan udah ada sanksinya juga kalau misalnya telat. Kan jadi double, itu mungkin tujuannya itu untuk untuk kebaikan bersamakan kayak datang lagi lebih cepat itu biar apa ya melatih kita semua, semua tentu disiplin waktu tapi di sisi lain kan enggak, enggak semua orang itu punya kegiatan yang sama jadi kita nggak bisa menyamakan semua orang itu nah rasa ruginya disitu aja sih, kayak dulu pernah dibahas kalau misalnya ada kegiatan untuk ujian gitu kan misalnya. Jadi semua orang tuh nggak mungkin bisa datang di waktu yang sama gitu, tapi disanggah terus disanggahnya dengan mencontohkan ke diri dia aja, ya itu gak bisa, gak bisa kayak gitu mungkin di rumah satu orang itu makan nasi, bisa jadi di satu lain lagi orang lain itu makannya cuma ubi kan, jadi kita gak bisa menyamakan apa yang mereka rasakan, apa yang mereka lakukan.

16. Apakah ada hal lain yang membuat anda puas bekerja di Perusahaan ini? Jika iya apa yang membuat Anda puas? Jika tidak apa yang membuat Anda tidak puas?

Jawaban : Enggak ada biasa juga ya saja kayak awak bilang sebelum - sebelumnya ya kerja di sini cuma sebatas kerja aja kan enggak ada yang gimana-gimana gitu. Mungkin orang berpendapat awak kurang bersyukur kayak udah kerja bagus-bagus ya tapi memang memang itu yang awak rasakan gitu. Karena ya, pola kerja itu gak berdinamika kan, status, gitu-gitu aja berulang-ulang palingan cuma secara pencapaian itu yang segitu aja, bukan naik turun, kayak gitu. Jadi kayak gak ada suatu hal baru, 4 tahun yang aku jalanin gitu ya, begini-begini begini-begini aja ya.

17. Apa kelebihan dan kelemahan yang ada di PEDRO Sun Plaza Medan?

Jawaban : Kelebihannya itu awak bisa ngontrol emosi awak bisa ngontrol diri awak karena kerja di PEDRO ini pakai target personal kan nah, kalau awak tuh selalu menanamkan diri awak tuh kalau misalnya awak tuh bukan bersaing dengan Bang Rahmat, dengan Kak Gulo, dengan Kak Cindy, Kak Dewi, dengan Lydia, atau dengan Part-timer. Awak itu

bersaing dengan diri sendiri. Jadi, gimana awak bisa mengontrol diri awak, karena manusia itu pasti punya hati, pasti punya sifat-sifat berbeda. Contohnya iri atau senang. Gimana awak bisa mengontrol diri awak supaya awak tuh gak iri dengan teman-teman lain, misalnya ketika teman awak jualan lebih banyak, ketika teman awak dapat customernya belanja-belanja Borongan itu salah satu contohnya tuh awak bisa ngontrol diri awak, supaya awak tuh gak iri terhadap teman-teman lain, nah ya itu tadi awak bilang awak tuh bersaingnya itu cuma sama diri sendiri ketika awak bisa ngelewatin hal itu ya berarti awak menang atas diri awak sendiri nah, kekurangan atau kekurangannya ya kekurangannya itu awak tuh gak bisa marah aja sih, jadi ketika ketika awak marah tuh bukan marah awak diem aja yaudah kayak gak peduli sama hal lain gitu gak bawa percakapan.

18. Bagaimana arti sebuah pekerjaan bagi Anda?

Jawaban : Pekerjaan itu sama dengan melanjutkan hidup sih. Ketika kita nggak bekerja ya, kita nggak bakal lanjut untuk hidup. Ibaratkan kalau kita kerja, kita dapat duit. Ya, hidup kita terus berlanjut. Ketika kita nggak kerja, kita nggak dapat duit. Sementara semua hal, semua hal di dunia ini memerlukan uang kan untuk beli makanan untuk beli air untuk segala macam kan nggak mungkin kita cuman menghirup udara ya bakal perut makan terasa lapar mengeluarkan makan terasa haus dan kita di pekerjaan sama dengan melanjutkan hidup ketika bekerja hidup kita akan terus berlanjut.

19. Apakah Anda memiliki keinginan untuk pindah dari PEDRO Sun Plaza Medan? Jika iya apa yang membuat Anda ingin pindah? Jika tidak apa yang membuat anda bertahan?

Jawaban : Keinginan untuk pindah pasti ada. Karena ya, awak nggak suka hidup yang terlalu statis kayak gini. Terus bekerja di sini ya, pola kerjanya itu sama sama gitu-gitu aja nggak ada yang hal yang baru sementara awak tuh nggak bisa diem orangnya, gatau ya mungkin dalam jangka waktu dekat atau panjang pasti kemungkinan itu ada tinggal menunggu waktunya aja, kalau untuk saat ini belum ya masih disini aja dulu gitu ya, alasannya karena belum dapat kerja baru itu aja.

20. Menurut anda apa yang membedakan perusahaan ini dengan perusahaan lain ?

Jawaban : Sejauh ini setiap orang yang resign secara baik - baik dari PEDRO itu diterima di perusahaan yang terpandang juga. Kayak kawan - kawan awak yang udah pada resign itu ada yang diterima di bank, ataupun di perusahaan retail, tapi perusahaan retail yang lebih baik lagi atau lebih upgrade dibandingkan KCG berarti kan tamatan dari KCG ini memang tamatan yang bermutu, berkualitas juga .

21. Hal apa yang menjadi alasan anda untuk tetap bertahan bekerja di PEDRO Sun Plaza Medan ?

Jawaban : Oh hal yang membuat bertahan ya salah satu itu kayak lingkungan kerja sih ya sejauh ini karena belum ada konflik kan jadi ya nyaman-nyaman aja intinya juga lingkungannya baik maunya open menerima gitu, kalau misalnya lingkungan kerjanya gak bagus ya gak

mungkin 4 tahun awak bertahan di PEDRO. Itu faktor terbesar awak bisa bertahan disini ya faktor lingkungan kerjanya yang cukup baik. Kalau misalnya ada 5 poin gaji itu urutan ketiga sih. Yang keduanya waktu fleksibel kayak gak dituntut gitu. Kami bisa request waktu buat cuti . Jadi selama ini kalau kerja masih bisa main-main, masih bisa jalan-jalan gitu jadi kayak gak terhalang waktu juga.

22. Apa harapan anda untuk PEDRO Sun Plaza kedepannya ?

Jawaban : Ya, semoga banyak hal baik yang datang di perusahaan , di Pedro Sun Plaza . Semoga orang di Pedro Sun Plaza makin kompak, semoga keinginan semua staff yang ada di Sun Plaza bisa terwujud di tahun ini.

Narasumber : 4
Nama : Cindy F. Lestari
Jabatan : Senior Sales Associate (SSA)
Tanggal Wawancara : Minggu, 19 Januari 2025

1. Siapa nama Anda?

Jawaban : Cindy F. Lestari

2. Apa posisi dan satatus Anda?

Jawaban : Posisi SSA status aktif.

3. Sudah berapa lama anda bekerja di PEDRO Sun Plaza Medan?

Jawaban : Saya sudah bekerja di Pedro Sejak tahun 2019, dibulan 10.

4. Bagaimana pengalaman Anda bekerja di PEDRO Sun Plaza Medan?

Jawaban : Adalah kesan baiknya, contohnya nih waktu masa pandemi Covid, ada beberapa tenan yang tutupkan, memang karyawan kaya kami ini dirumahkan tapi digantikan sama training, jadi kami dirumah di training dan dirumahnya tetap dibayar. Terus kami tetap digaji walaupun ada potongan cuti gitu. Terus sejauh ini KCG ini gak ngelihat usia ya , kayak usia nerima stafflah istilahnya gak ada. Karna contoh dari perusahaan lain pasti ada batas usia sekian , tapi kalau KCG sejauh ini enggak. Terus kalo kita perempuan dikasih cuti tuh, cuti untuk melahirkan nah kita gak di-cut setelah melahirkan kita tetap kerja aja , bahkan aku lihat ya bukan di PEDRO aja di brand CK juga ada staff baru dia lagi hamil tapi tetap aja diterima, dan setelah dia melahirkan ya tetap aja bekerja gitu, jadi kayak gak ada diskriminasi terhadap itu sejauh ini.

5. Seberapa puas Anda dengan pekerjaan Anda saat ini di PEDRO Sun Plaza Medan? Apakah fasilitas dan lingkungan kerja sudah memenuhi kebutuhan Anda?

Jawaban : Kalo fasilitasnya kayak yang standar misalnya BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, pasti udah adakan. Terus kalo di sini kita gak cuman belajar di toko aja. Kita juga dikasih kesempatan tuh kalo misalnya mau jadi ini ya udah training . Kayak kemarin ada sertifikasi mentor, jadikan kita bisa belajar jadi mentor terus kita dapat sertifikasi. Terus menurutku di sini ada pengembangan diri sih tergantung kita mau apa enggak nah itu termasuk fasilitas juga. Terus kayak kebutuhan inilah

kebutuhan make up kan disediakan perusahaan juga, ya walaupun kita tau harga yang dikasihnya gak terlalu mahal tapi kan lumayan. Kalau terkait lingkungan kerjanya disini pun Allhamdulillah timnya enak bisa diajak kerja sama yang di Sun Plazanya ya, gak tau kalo yang lain. Ya kalo misalnya kita dikritik kita harus siap gitu, dan kita yang kritikpun mereka harus siap. Pokoknya enaklah sama mereka di Sun Plaza.

6. Apakah perusahaan menyediakan program pelatihan atau pengembangan keterampilan bagi karyawan?

Jawaban : Ada. Kek misalnya nih aku mau naiklah jadi kasir, kita dapat chat email kalau misalnya lagi ada pelatihan untuk kasir, kayak ada pelatihan untuk jadi SPV, terus saat ini kita ada program untuk belajar tentang produk lagi, kita disuruh buat video kita jelaskanlah tentang produk nah itukan nambah pengetahuan kita tentang produk. Mungkin sekarang udah ga ada lagi, tapi dulu itu ada kayak 3 bulan sekali ada tuh refreshment tentang produk di PEDRO.

7. Seberapa besar peluang Anda untuk meningkatkan kompetensi di tempat kerja?

Jawaban : Kalau aku bilangnya gak kompetisi sih, cuman kalau aku sering berusaha aja ngajar sales yang dikasih gitu. Tapi gak kayak aku ambisi kali kayak mau jadi nomor satu sih, aku yang penting ada UPT aman aja, pokoknya ya aku berusaha untuk grading itu gak jelek, itu aja sih cukup. Gak perlu berkompetisi banget kalau kompeten fokus ke diri aja.

8. Apakah perusahaan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk promosi atau kenaikan jabatan? Apakah ada jalur karier yang jelas di perusahaan ini?

Jawaban : Kalau untuk jenjang karir ya besar lah, besar sih makanya waktu kalau misalnya saat ini kan kayak bang Reno sama Kak Fitri bilang kalian mau enggak untuk belajar untuk jadi incarge, ya aku mau karena kan aku pengen belajar juga gitu tapi ya kembali lagi nanti kalau misalnya ada dikasih kesempatan ya Alhamdulillah tapi kalau misalnya kesempatannya gak ada yaudah gakpapa juga. Kalau aku sih kan dari SA ke SSA nih. Sampai sekarang kan masih SSA. Kalau misalnya aku melihat yang lain nih, ada yang dia dari part-time, kayak si Fatra lah. Kan itu dari part-time, terus ke SA regular, terus kan ke SSA. Ya kalau misalnya dia ada rezeki, nanti dia ke SPV, ASPV dulu, ASPV, terus SPV, terus ASM, ke SM. SM itu yang paling tinggi lah di toko ya. Kalau untuk syarat-syaratnya, kalau misalnya untuk yang posisi apa nih, kalau ASPV kan paling gak harus ada pengalaman juga dia, kalau misalnya dia mau rekrut dari luar kan harus ada pengalaman ASPV dulu gitu, kalau misalnya memang dia udah lama kayak Fitri, soalnya kan dia udah anak lama tuh dia dari SSA nah belajar dulu, training dulu, jadi ASPV baru naik ke SPV-nya gitu. Ya itu kayak standar sih syarat-syaratnya dari perusahaan, kalau misalnya kayak di retail ini kan paling enggak gradingnya harus, minimal kan harus B gitu kan. Terus ya kayak ketepatan waktunya lah, achievementnya. Itu sih sebenarnya dek. Terus ya enggak ada rekam jejak yang buruk juga gitu.

9. Bagaimana Anda menilai budaya kerja di PEDRO Sun Plaza Medan?

Jawaban : Kalau misalnya kita pagi kan, ya kita bersih-bersih sih bersihin toko, terus kita cek monitoring juga kan, untuk memastikan ada barang yang hilang apa enggak. Terus habis itu kita ngecek sales. Setiap bulan kita ngecek sales-sales gitu kan. Setiap hari kan kita ada keperluan sales, jadi kita lihat berapa keperluan sales kita, berapa keperluan sales toko. Ya habis itu pas ini pas buka toko kita kejar sales, apa yang kita jual hari itu, berapa target harian kita kalau misalnya yang udah pulang paling kita bersih-bersih, monitoring lagi terus laporan malam, udah gitu aja sih rutinitasnya setiap hari. Paling kalau misalnya setiap mingguan kita kan kadang-kadang ada ini loh, penarikan atau masuk barang. Yaudah kita nyiapin barang keluar atau kita cek barang masuk. Disini apapun yang kita mulai ya harus berdoa, contoh briefing kita ada berdoa. Kalau briefing seharusnya kan kita seharusnya tiap hari kita ada briefing kan, cuman kan kadang kita gak ada waktu, yaudah kita briefingnya kayak seminggu sekali atau dua minggu sekali aja, kayak biasa kita GC sebulan sekali memang wajib untuk bersih toko. Kalau menurutku gak ada sih ya standar-standar aja sih rasaku, gak ada yang gak nyaman. Menurutku saling mendukung juga sih gitu budayanya ya kalau misalnya ada masalah diselesaikan di saat itu juga gitu. Gak terlalu ribet buat nyelesaikan masalahnya terus kalau misalnya kayak sistem-sistem kita jualan kan ya menurutku adil – adil aja itu kan, kan semuanya dapat kesempatan nggak ada istilah rebutan tergantung kitanya sih sebenarnya.

10. Apakah budaya kerja di perusahaan ini mendukung kolaborasi dan inovasi dan kebersamaan? Seberapa nyaman anda dengan budaya kerja di perusahaan ini?

Jawaban : Nyaman, nyaman, sangat nyaman pun bahkan, khususnya orang – orangnya kompak , kayak aku sih merasa ya teman-teman di Sun Plaza ini ya enak-enak aja, terus kalau misalnya kita ngomong-ngomong agak-agak keterlaluhan pun mereka gak sakit hati gitu loh tapi ya kayak berbalik kita juga, kita juga gak boleh sakit hati ketika orang ini ngomong kasar gitu terus ya menurutku kayak gak ada yang dendam-dendaman ya yaudah lah kalau misalnya hari ini, hari inilah masalahnya besok beda lagi gitu. Justru yang bikin kesel itu sebenarnya ya customernya gitu. Kalau yang diantara staff yang bikin kesel adalah, tapi kesel-kesel sebentar aja gitu loh dek. Biasa-biasa masalah-masalah sales aja. Tapi ya udah setelah keluar dari toko ya udah lupa. Besok udah datang lagi gitu.

11. Bagaimana Anda menilai gaya kepemimpinan di perusahaan ini?

Jawaban : Kalau misalnya kayak aku sih, karna juga pernah aku di toko yang incasnya itu kayak acu-tak acuh gitu, rasaku di sini lebih baik ya. Karena kan kalau misalnya yang di dulu itu, kalau kita ada problem kan kita gak bisa cerita sama mereka, mereka itu bilang yang penting target toko tercapai gitu, jadi kayak gak ada jalan keluar lah di masalah itu, yaudah kau selamatkanlah dirimu sendiri gitulah istilahnyakan, tapi kalo kayak kak Fitri sama Bang Reino kan membackup kita gitu, ya kalau misalnya kita cerita sama mereka, ya mereka berusaha cari solusi, jalan

keluarnya itu apa gitu, terus kalau misalnya kayak disini kan misalnya jelek nih sales kita, kita jadi pusing, kekmanalah sales-sales jelek-jelek gitu kan, orang ini ada kasih motivasi gitu lah biar kita tuh gak terlalu down juga gitu kan tapi kalau misalnya aku bandingkan di toko lama dulu ya, mau down atau kamu gila kok terserah kamu gitu bukan urusan aku yang penting kau harus capai target, itulah yang aku tangkap yang dari dulu sampai sekarang itulah perbedaan dan sisi baiknya.

12. Apakah atasan Anda mendukung dan memotivasi Anda dalam bekerja?
 Jawaban : Sangat lah dek, sangat memotivasilah. Kekmana yakan ini salah satu motivasi juga, sebenarnya kalau perusahaan itu yang aku baca – baca ya, gak tau sih masih berlaku apa engga. Jadi kalau misalnya staffnya itu gradingnya A dari bulan 1 sampai bulan 12 lah kita bilang , dapet grading A terus – terusan sebetulnya itu bakal dapat bonus gitu, bonus tahunan. Itukan salah satu motivasi, oh gini nih biar aku dapat uang. Terus kalau misalkan kau di toko itu bagus ya kau dapat kesempatan nih dari perusahaan. Kayak contohnya Eca , dia dapat kesempatan jadi MT, itukan jadi salah satu motivasi , oh aku harus begini biar aku bisa belajar dan jadi MT. Terus kayak dulu ada masa SPTP gitu kan, kebetulan aku golang SPTP ku waktu itu. Jadi kami dulu sempat dibuat ngezoom meeting room gitukan tentang siapa – siapa yang SPTPnya itu jelek. Jadi kami kayak dikasih wadah , yauda kamu curhatlah disini kenapa SPTPmu jelek. Jadi kami ceritalah tentang kendala – kendala kami ditoko dan segala macam. Walaupun kita rada kesal gitu dinasehatin tapi yang paling enakny mereka tu gak mau mojokkan kita, kayak kaupun gini – gini apa segala macam gak kayak gitu. Mereka lebih mengarahkan coba ganti caramu itu handle customer, caranya gini – gini gituloh. Jadi kan kayak berusaha ngasih solusi. Jadikan itu motivasi sama kita juga gitu. Sebenarnya kek tergantung kita sih , diri kita sendiri. Terkadang kalau kita ngerasa udah jelek kan apapun yang dibilang perusahaan kita atasan kita , kita kan bakal tetap mikir jelek. Padahal maksud mereka itu bagus.
13. Apakah Anda merasa mendapatkan pengakuan atas kontribusi kerja Anda?
 Jawaban: iyalah dek makanya aku digaji . Kalo enggak ngapain aku disini kalau gak diakui.
14. Apakah sistem penghargaan di perusahaan ini sudah adil dan sesuai?
 Jawaban : Sebenarnya kalau dibilang kurang, kurangnya yakan. Cuman misalnya di perusahaan gaji kita itu emang sesuai standar gitu loh. Udah standarnya di posisi mu itu gitu. Jadi kalau misalnya mau minta lebih ya kok nyari posisi yang lebih atas lagi, gitu. Terus kalau misalnya achievement kan, alhamdulillah kita kan kalau di achievement itu kan dikasih bonus, ya rasa aku oke-oke aja sih. Aku berpikir ya, di tempat lain mungkin kok belum bisa dapat yang sebesar ini, gitu. Bisa jadi tempat lain kok dapat lebih kecil, gitu. Jadi aku ya menghargai aja sih apa yang dikasih perusahaan, gitu. Kek aku ditahun berapa gitu, sales toko kan lagi bagus – bagusny tuh, jadi ada kami dalam setahun itu dapat 3 kali uang kaget dari perusahaan. SPTP aku dapat, yang ditoko aku dapat UPT atau apalah itu , pokokny aku dapat juga. Berarti kan dia ya tergantung kitanya

gitu loh tergantung kitanya, kalau a misalnya aku dapat bayaran sesuai yang kau hasilkan gitu sih, berarti cukup adil lah ya sesuai lah gitu tapi gak bisa minta lebih-lebih kali, standarnya memang kayak gitu.

15. Bagaimana menurut Anda kebijakan-kebijakan yang ada di PEDRO Sun Plaza Medan?

Jawaban : Kan ada tuh beberapa kebijakan yang ditambahin gitu Iya, kek mana bilanganya ya, tapi rasanya kek apasih kebijakannya gitu kan kadang. Tapi kan kembali ke kita lagi karna kebijakan itu dibuat karna kau sudah melanggar juga memang. Kesel – kesel memang, Cuma mau gimana lagi yaudalah jalani ajah gitu. Terima – terima ajah gitu sih. Kayak ibaratnya kayak telat gitu kan kalau telat dari perusahaan kan kita didenda gitu kan yaudah memang udah risiko semua perusahaan juga melakukan hal itu jadi gak terlalu memusingkanlah rasaku. Cuma yang paling gak enak itu kan kalau misalnya kita cuti gitu kadang ada momen gak pas gitu loh. Misalnya kayak aku pengen cuti di tanggal ini, tapi kayaknya bakalan susah gitu kan. Kadang-kadang kan kayak ngomong aku cuti, gak diapprove gitu kan. Tapi memang entahlah, mungkin waktu aku cuti itu memang pas di waktu yang gak tepat, itu sih.

16. Apakah ada hal lain yang membuat anda puas bekerja di Perusahaan ini? Jika iya apa yang membuat Anda puas? Jika tidak apa yang membuat Anda tidak puas?

Jawaban : Sebenarnya dari program dari perusahaan kan bagus sekali itu ngasih ngajarin kita tentang self-service gitu , service-service apa sih service protokolnya. Ini bantu aku kali dek misalnya mungkin customer complain, sejauh ini aku gak pernah di-complain karna apa? Ya karna program itu tadi gitu. Toh juga dengan servis yang tepat perusahaan juga bagus dinilai masyarakat dalam hal servicenya. Soalnya customerkan ada aja komplainnya . Misalnya dia komplainnya itu kayak gak masuk diakal, dia beli produk harga sejuta tapi pengen kualitas yang perium kali, maksudnya apa yakan. Menurutku itu gak masuk akal sih. Karna juga gak memungkinkan kita ngomong kayak pikirlah dulu logika gitu. Cuman yaudahlah, kita iya-iyakan aja, abis itu selesai. Atau misalnya tentang produk nih dek yang buat aku gak puas ,kadang mereka ini kan ngambil produk yang kayak gak bisa dijual gitu, maksudnya bukan gak bisa dijual gak ada peminatnya . Tapi mereka itu paksa untuk kita jual gitu terus di lain sisi kita sekalian kita tawari ke customer nya, customer nya itu gak berminat customer nya komentar, ini kayak dari modelnya kayak terlalu feminim untuk laki-laki misalnya untuk perempuan itu terlalu laki gitu jadi gak ada yang ngambil atau misalnya kayak compartment nya terlalu kecil.

17. Apa kelebihan dan kelemahan yang ada di PEDRO Sun Plaza Medan?

Jawaban : Sebenarnya aku itu cepat belajar ya cuman aku males aja. Menurutku aku mudah menghafal sesuatu Itu salah satu ya, Aku mudah menghafal sesatu, tapi mudah lupa juga itu kekurangannya. Terus kalau kekuranganku lagi aku itu kayak sulit untuk tepat waktu. Terus kelebihan aku itu aku terkadang bisa memotivasi diri sendiri misalnya hari ini aku termotivasi kali ini untuk melakukan sesuatu, yaudah aku lakukan gitu.

Terus kalau misalnya kekuranganku ini, aku menurutnya kadang kayak gak bisa ngontrol gitu loh. Gak bisa ngontrol mood. Kadang kayak tiba-tiba bad mood aja gitu. Apa pun masalahnya pun, masalahnya memang tetap customer sih. Ya udah bad mood. Kalau udah bad mood, udah sehari ini tuh bad mood aja. Gak bagus-bagus, susah hatinya gitu. Aku susah hatinya gitu. Terus aku ini kelebihan lagi jadi misalnya ada orang cerita ke aku, aku dengerin cerita orang gitu tapi setelah diceritain bisa aku lupa lagi gitu sih.

18. Bagaimana arti sebuah pekerjaan bagi Anda?

Jawaban : Kek mana yakan dek, kalau menurutku pekerjaan itu, kayak bagian dari hidup kita. Ya kalau kita mau hidup lebih lama lagi, hidup lebih sejahtera lagi, kita harus kerja menurutku ya. Selain itu kan selain kerjaan ini ngasih kita uang, kan ngajarin kita bersosialisasi juga. Paling enggak kita jadi lebih paham sama orang lain, care sama orang lain, dan lebih paham sama diri kita sendiri. Terus menurutku sih aku kerja di retail ini cukup membantu aku sih untuk bersosialisasi, secara dulu kan aku orangnya kek kuper sih kurang pergaulan, dirumah aja kayak berhadapan sama orang lain itu ya gak punya keberanian. Tapi pas aku kerja kek di PEDRO ini aku lebih bisa belajar ngomong sedikit lah, dulukan aku gak berani, tatapan sama orang aja aku gak berani. Cuma sekarang malah aku lebih berani melantami orang gituloh. Itu udah jadi salah satu yang aku dapat ya dari kerjaan yakan. Terus kepercayaan diri aku dapat dari kerjaan, untuk membantu aku menyambung hidup sih sebenarnya..

19. Apakah Anda memiliki keinginan untuk pindah dari PEDRO Sun Plaza Medan? Jika iya apa yang membuat Anda ingin pindah? Jika tidak apa yang membuat anda bertahan?

Jawaban : Untuk saat ini aku masih mau bekerja di PEDRO, itu tulus dari hati yang terdalam. Kenapa? Pertamanya menurutku ini kayak zona nyaman sih sebenarnya, walaupun dibilang orang keluar kau dari zona nyaman , eh bulsh*t kau kubilang. Karna juga rasaku nyaman, terus menurutku aku dibayar dengan layak ya, kalau dibayar besar – besar kali enggak, cuman maksudnya cukuplah untuk menyambung hidup. Terus rasaku itu jadi pekuang buat nanti di PEDRO ini. Mungkin saat ini SSA Cuma kan gak tau nanti ada lagi PEDRO buka toko, ya Allhamdulillah, Inshaallah mana tau rejeki gitu yakan, aku naik itu kita gak tau. Terus yang buat aku masih bertahan, aku rasa aku masi malas , kayak kalau aku out dari PEDRO ini aku harus belajar lagi gitu yakan, belajar untuk itu aku belum siap. Terus untuk lingkungan kerja, misalnyalah nanti aku berhenti dari PEDRO siap ga aku nerima lingkungan kerjanya gimana gitu yakan. Aku khawatir nanti kalau misalnya nanti keluar dari sini perusahaan yang kedepannya ini gak seenak yang di PEDRO ini. Gak senyaman yang di PEDRO gitu sih.

20. Apa konsekuensi yang diterima karyawan jika melanggar kebijakan perusahaan ?

Jawaban : Pertama problematiknya ini kenapa dulu. Kalau misalnya dia problematic sesame staffnya, tapi salesnya tetap good konsekuensi kalo

kami dikasih SP Surat peringatan 1, ke 2 tetap aja dia dipake di PEDRO ini, cuma diperbaiki juga attitudenya, atau paling tidak dia di rolling sama perusahaan, tukar sama staff yang ada di toko lain. Tapi kalau misalnya staffnya udah melanggar dan udah dapat SP ke 3 atau melakukan kecurangan, misalnya nyuri duit atau apa gitu pasti dia di Cut gitu. Gak memungkinkan dikasih kesempatan. Ngapain dikasih kesempatan sama yang udah nyuri duit kok. Pasti di cut itu langsung dari perusahaan.

21. Hal apa yang menjadi alasan anda untuk tetap bertahan bekerja di PEDRO Sun Plaza Medan ?

Jawaban : Salah satunya itu adalah gaji sama insentifnya. Jadi sama insentif, terus beberapa pelatihan yang ku jalanin di sini, di KCG ini, itu nggak pernah aku dapat di tempat lain. Contohnya ya kayak kemarin aku yang training mentorship itu kan, sebenarnya kalau misalnya kita lihat dari perusahaan-perusahaan lain, aku sering sering sering juga lihat mereka itu buka program mentorship dan bayar buat ikut. Bahkan untuk karyawannya sendiri bayar. Tapi KCG ngasih kita itu gratis. Itu kan salah satu. Terus kan, Dek. Menurutku yang enakunya di sini, ku buka aja ya kan. kalau misalnya di Gr*med*a, kayak part -timer lah. Kau kan mau part-timer nih. Kau mau belajar masuk ke retail nih. KCG ini gak minta biaya sama sekali. Tapi, kalau di Gr*med*a, kau pengen itu ya bayar gitu loh. Setelah kau bayar, yaudah kau bisa kerja di situ. Itu untuk yang anak kuliahan ya. Bayangkan lah, kau mau masuk ke retail, kau harus bayar. Tapi di KCG kau dikasih fasilitas, kau dikasih gratis belajar di sini. Terus kan dibayar lagi walaupun kau nge-Zoom di rumah. Terus ini lagi lah, aku kasih tahu lagi, kami dulu itu pernah belajar tentang fashion , gak terlalu ngerti – ngerti kalilah aku tentang fashion ini kayak ya paham aja perbandingan brand kita sama brand orang lain. Setelah aku belajar di KCG, aku tahu sistemnya setiap brand itu, marketingnya itu beda-beda. Jadi kalau ingat kawan – kawan dulu cerita jadi mikir oh berarti aku ditipu anak ini dulu, dia beli Hermes. Padahal kalau kita lihat ya dia gak sanggup, dia beli Hermes. Jadi ya itu aku belajar dari KCG. Terus adalag nih dulu satu di PEDRO, kami dulu disuruh untuk belajar Bahasa Inggris, memang Bahasa Inggrisnya gak terlalu intens kali kan, cuman kami itu diwajibkan menyebutkan kata – kata fashion yang agak susah kita sebutkan. Nah kami disuruh tuh untuk belajar itu. Jadi kami disuruh memvideokan diri sendiri, dan menyebutkan beberapa kata gitu. Sampai benar – benar pas pelafalannya dulu itu ada tapi sekarang udah gak ada lagi.

22. Apa harapan anda untuk PEDRO Sun Plaza kedepannya ?

Jawaban : Harapanku untuk semua staff yakan, kita tetap kompak – kompak ajalah, sesasam staff yang ditoko. Semoga kita bisalah achievekan target kit aini setiap bulan. Dijauhkan dari masalah, kita kerjanya baik – baik ajalah sesuai dengan rulesnya.

Narasumber : 5
Nama : **Rahmad Pratama**
Jabatan : **Sales Associate (SA)**
Tanggal Wawancara : **Selasa, 21 Januari 2025**

1. Siapa nama Anda?
 Jawaban : Nama aku Rahmad , panjangnya Rahmad Pratama.
2. Apa posisi dan satatus Anda?
 Jawaban : Posisi SA status aktif untuk saat ini.
3. Sudah berapa lama anda bekerja di PEDRO Sun Plaza Medan?
 Jawaban : udah bekerja lebih dari satu tahun dek.
4. Bagaimana pengalaman Anda bekerja di PEDRO Sun Plaza Medan?
 Jawaban : Kalau pengalaman gak terlalu gimana ya dibilang, gak panjang lah dek tapi dititik ini aku bersyukur aja sudah ada disini selama kurang lebih satu tahun . Pekerjaan juga gak repot – repot cuma 8 jam, gaji UMR pun udh cukup woth it untuk disebut sebagai pekerjaan yang enak. Disinipun aku dari anak part-time dulunya , sekaranglah ini jadi SA. Menyenangkanlah bisa dibilang begitu.
5. Seberapa puas Anda dengan pekerjaan Anda saat ini di PEDRO Sun Plaza Medan? Apakah fasilitas dan lingkungan kerja sudah memenuhi kebutuhan Anda?
 Jawaban : Cukup puas. Karena KCG sejauh ini memberikan kesempatan kepada setiap karyawannya untuk bisa perform dan setiap performansi karyawan dinilai secara fair. Fasilitas dan lingkungan kerja juga cukup memadai misalnya kalau kami cowok itu ada uniform 3 pasang, disediakan pomade, sepatu dan untuk perempuan apaya make up, lipstick, uniform sama kayak kami juga dan itu diganti setiap 6 bulan sekali . Untuk keselamatan karyawan juga ada seperti BPJG . Tempat kerja yang tidak terlalu besar tapi nyaman, juga ada space untuk sekedar istirahat. Untuk aku pribadi yang hidup di Medan ini sebagai anak kos itu cukup membantu aku sih untuk menjamin aku tetap bisa bertahan di Medan ini.
6. Apakah perusahaan menyediakan program pelatihan atau pengembangan keterampilan bagi karyawan?
 Jawaban : Ya, perusahaan memberikan banyak training untuk karyawan sehingga soft skill maupun hard skill dari setiap karyawan bisa improve. Gak hanya sekedar kerja, kerja, dan kerja tapi KCG memberikan kesempatan untuk setiap karyawan bisa improve setiap keterampilannya. Kalau ditanya seberapa besar peluang saya, jawabnya cukup besar dan luas. Asalkan mau belajar dan mau menerima masukan, rasanya selalu ada peluang disediakan..
7. Seberapa besar peluang Anda untuk meningkatkan kompetensi di tempat kerja?
 Jawaban : Kalau peluang itu ada dan cukup besar. Balik lagi kalau misalnya staff atau aku sendirilah contohnya, kalau malas peluang itu sama aja kosong.

8. Apakah perusahaan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk promosi atau kenaikan jabatan? Apakah ada jalur karier yang jelas di perusahaan ini?

Jawaban : Iya. Contohnya saya. Awal bergabung saya masih seorang Mahasiswa semester akhir yang sibuk dengan skripsi. Saya join di tahun 2023 sebagai partimer di KCG. Setelah lulus kuliah, KCG memberikan saya kesempatan untuk bisa jadi bagian dari organisasi ini. Saya ditraining sampai bisa jadi karyawan Regulernya. Jenjang karir juga jelas mulai dari bawah sampai atas. Semua tergantung performansi dari setiap employee yang ada.

9. Bagaimana Anda menilai budaya kerja di PEDRO Sun Plaza Medan?

Jawaban : Budaya kerjanya oke dan ga toxic. Artinya tetap ada Hak, kewajiban, tanggung jawab. So far semuanya ballance dan gak tumpang tindih antara hak dan kewajiban. Terus kalau budaya kerja system shifting itu kan memang kalau didunia usaha retail memang kayak gitu ya. Kita agak lebih menyesuaikan lah kalo untuk system shiftnya . Terus kalau misalnya budaya kerja kaya misalnya masuk pagi ngapai, middle ngapai, siang ngapai itu sebetulnya gak terlalu menyulitkan sih gitu. Karna kan menurutku kan kebiasaan yang dilakukan dipekerjaan kami cukup fleksibel sebetulnya . Misalnya dalam tanda kutip nih modal komunikasi aja , modal koordinasi aja sebetulnya udh bisa . Misalnya kita gak bisa melakukan satu tugas nih misalnya. Kita tinggal bialng aja ke grup kalau kit aitu misalnya sorry ya lagi ada kendala atau ga bisa lakuin ini, gitu . Pasti teman -teman bakal back up . Jadi gak ada yang terlalu kaku , gak ada yang terlalu.. oh harus begini kamu harus begitu karna semuanya bisa dikomunikasikan, seperti itu. Jadi gak menyulitkan sih sebetulnya.

Sistem kerjanya di retail itu tadi ada shift-nya dek apalagi di store ini kerjanya memang berdasarkan shift. Ada 3 shift sebetulnya shift pagi, shift middle sama shift siang. Sebetulnya pembagian tugasnya pun beda – beda , kalau dijabarkan biasanya shift pagi kalau misalnya ada barang masuk pertama kali kita harus cek dulu . Jadi barang itu udah sesuai belum sama apa yang ada di nota, jadi apa yang tertulis dinota dan barang fisik yang hadir disitu udah sesuai apa belum. Nah setelah barang tadi kita cek secara nota, itu barangnya harus kita susun dulu, dimasukkan ke gudang barang laki – laki atau pun gudang barang perempuan sesuai dengan artikel dari barang itu, karna barang itu kan ga boleh bertumpuk ya difloor karna itu mengganggu juga. Jadi setelah kita masukkan ke gudang kita bersih – bersih . Misalnya bersih -bersih daerah showcase untuk tempat dompet atau bersih – bersih daerah tas, tali pinggang, ya intinya bersih – bersih sedapat mungkin sebelum jam setengah sepuluh. Karna kalau biasanya setelah setengah sepuluh pagi kan grooming kaya persiapanlah, pakai baju seragam, kalau cowok pake pomade atau cewek pake make up gitu. Jadi kalau misalnya udah jam sepuluh kan storenya buka , kalau misalnya ada barang masuk itu dicek dulu barangnya, kondisi fisiknya apakah oke layak jual atau ada indikasi cacat atau biasa kita sebutnya defect. Barang bagusnya kita susun lagi ke gudang, barang deffectnya kita buat kita

pisahkan barangnya baru kita lapor ke Manager toko. Oh iya kalau pagi itu biasanya setoran, setorannya bisa ke bank atau ATM. Setelah selesai prosedur itu semua yauda tinggal fokus ke penjualan. Kalau misalnya ada yg di briefingkan di briefingkan dulu. Atau kita biasanya cari kesibukan kaya labeling produk sesuai tanggung jawab yg dikasi. Misalnya ada yg labeling belt, shoes gitu. Atau cek kesesuaian harga barang, sisanya kita tinggal fokus untuk menghandle customer. Trus untuk shift middle masuknya jam 12 , kalau shift middle nanti akan bantu shift siang , kalau misalnya ada masuk barang dia nyusun barang . Jadi barang masuk pagi dan disusun digudang tadikan belum diletakkan sesuai sama artikelnya masing – masing , nah itu mereka yang susun. Jadi pembagian tugasnya cukup adil sebetulnya. Paling kalau bedanya shift pagi sama shift siang atau middle ya kalau yang siang melakukan closing lah, beres – beres sebelum pulang, penutupan toko, laporan malam dan segala macam. Kek gitu sih biasanya rutinitasnya.

10. Apakah budaya kerja di perusahaan ini mendukung kolaborasi dan inovasi dan kebersamaan? Seberapa nyaman anda dengan budaya kerja di perusahaan ini?

Jawaban : Untuk budaya yang udah aku jelaskan tadi tentu buat kami jadi kompak ya disisi lain juga aku merasa nyaman dengan itu .

11. Bagaimana Anda menilai gaya kepemimpinan di perusahaan ini?

Jawaban : Gaya kepemimpinan di KCG rasanya oke. Atasan gak cuma komplain tapi juga mengajak setiap staff untuk bisa berkolaborasi dan bekerja sama untuk dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Jadi gak cuma atasan aja yg punya suara, tapi setiap staff juga dimintai tanggapannya tentang suatu hal. Musyawarah mufakat dipakai dalam setiap pengambilan keputusan..

12. Apakah atasan Anda mendukung dan memotivasi Anda dalam bekerja?

Jawaban : Memotivasi doang. Misalnya waktu briefing ada hal penting yang perlu disampaikan atau sekedar nanya ada gak ya diantara staff regular atau part-timer yang lagi ada kendala , atau ada yang kurang atau kesulitan . Karna kan balik lagi sebetulnya orientasinya kan sales, jadi kalau misalnya ada nih sales yang ketimpangannya agak jauh misalnya sales terendah sama sales tertinggi itu kok signifikan kali ya bedanya. Ditanya kenapa kok bisa si A salesnya tetinggi sedangkan si B rendah tapi kok signifikan kali perbedaannya . Kadang ditanya apa yang jadi kendalanya atau apa yang bisa dibantu sama teman – teman yang lain . Nah kalau rasa – rasa kita ada kendala disitulah kita dimotivasi.

13. Apakah Anda merasa mendapatkan pengakuan atas kontribusi kerja Anda?

Jawaban: Aku merasa dek, mungkin karna itu tadi, diakui kinerjaku mungkin bagus, makanya aku ditawari buat jadi SA. Aku diakui dengan nawarin aku karir yang lebih upgrade .

14. Apakah sistem penghargaan di perusahaan ini sudah adil dan sesuai?

Jawaban : Sistem penghargaan rasanya oke-oke aja. Semua by performance staff. Setiap staff yang bisa achieve target yang ditentukan,

semua ada kalkulasi reward nya. Jadi semuanya fair by pencapaian setiap staff. Itu aja sih.

15. Bagaimana menurut Anda kebijakan-kebijakan yang ada di PEDRO Sun Plaza Medan?

Jawaban : Itu sebetulnya tergantung siapa yang ditanya gitu ya , kalo peraturan itu tergantung dari perspektif apa yang kita lihat . Kalau misalnya dari kita sendiri memandang oh peraturan ini merugikan ya pasti akan merugikan . Tapi kalau ditanya sama aku sebenarnya peraturan – peraturan yang diberikan oleh penanggung jawab distore itu gak ada sih yang merugikan , maksudnya peraturan itu masih fine – fine aja masih normal – normal aja . salah peraturan nih, ku spill ya, salah satu peraturan yang dibuat disini kalau misalnya kalau misalnya terakhir absen di jam 08.49 terus kalau misalnya masuk siang itu di 13.49 jadi kalau 50 itu udah pasti telat dan di denda goceng. Itukan sebetulnya ada tujuannya , tujuannya apa ya tujuannya supaya kita lebih disiplin untuk dating. Mungkin ada yang nanya kenapa harus dimenit 49 harus absen tepat waktu dan di 50 dianggap telat sementara kebijakan perusahaan aja ngasih waktu sampai 59 bahkan sampai menit 00. Misalnya di 14.00 itu masih dianggap aman dan gak dipotong gaji . Karna kan kalo perusahaan segala sesuatunya itu dipandang ideal . Contohnya shift pagi idealnya jam 9 ya jam 9. Kalo siang idealnya ya jam 14.00 . Tapi kan kalau didalam kondisi toko atau dilapangan, sama sekali kita gak menemukan keidealan itu . Kenapa aku bilang gitu , misalnya shift pagikan mereka harus mengerjakan pekerjaan buka toko , udh jelas mereka harus nunggu shift siang baru bisa break dan segala macam . Sebetulnya pertukaran shift itu dibuat itu dibuat supaya jam break itu ga jadi kacau . Makanya kubilang peraturan itu dibuat sama incarge ya gak memberatkan tergantung kitanya aja gitu, toh buktinya bukan membanggakan aku , tapi aku selama di PEDRO Sun plaza sudah sekian tahun aku sama sekali gak pernah telat gitu, maksudnya ya bisa , bisa disesuaikan . Jadi peraturan itu dibuat supaya kita gak berleha – leha justru harus bersifat memaksa , supaya kita tetap ada di line atau dijalur yang semestinya , jadi kita gak bisa berbuat sesuka hati . Karna kita punya porsi kerja yang sama ya harusnya kita juga harus bisa dapat feedback yang sama.

16. Apakah ada hal lain yang membuat anda puas bekerja di Perusahaan ini? Jika iya apa yang membuat Anda puas? Jika tidak apa yang membuat Anda tidak puas?

Jawaban : Gak tau sih ini relevan atau enggak, tapi kayak misalnya sesama anak tenant yang Sun Plaza . Misalnya aku ke toilet , terus aku kemana, keluar atau kemana gitu terus ketemu sama anak tenant yang lain . Terus anak tenant itu banyak anak PEDRO ya ? Kek gitu kan , iya anak PEDRO aku bilang kek gitu. Anak tenant itu bilang kayak gini , enak ya kerja di PEDRO kau katanya gitu, baru kubilang lah bukannya sama ya bukannya kita sama – sama diSun Plaza pastinya fasilitas yang kita terima otomatis hampir sama. Gak lah kerjaan kami lebih berat kata gitu, berdiri dan segala macam. Lah, maksudnya cemma bukannya kita sama

– sama seles sama – sama berdiri ya ? BUKannya kita punya orientasi target yang sama ya? Aku bilang gitu, iya tapi kalo kalian nampaknya kerjanya santai gak kayak kami, katanya gitu. Maksudnya salah satu hal yang buat aku kayak bangga atau puas kerja di PEDRO itu, oh ternyata orang – orang yang diluar PEDRO itu menganggap orang yang kerja di PEDRO itu adalah orang yang beruntung, orang ya cukup kerenlah ya bisa masuk kerja ke PEDRO. Kenapa ? Karna mereka lihatnya kerjanya terorganisir kok, koopeatif kok, koordinatif kok gitu, maksudnya oh ternyata mereka melihatnya dari perspektif luar kita itu ‘oke’ ya gitu. Itusih salah satunya, gatau menurutmu ini relevan atau enggak, tapi itu yang bikin cukup bersyukur menjadi bagian di PEDRO Sun Plaza ini.

17. Apa kelebihan dan kelemahan yang ada di PEDRO Sun Plaza Medan?

Jawaban : Menurutku pekerjaan sales itu diperlukan komunikasi yang bagus, public speaking yang cukup oke kan, kedua kemampuan persuasi atau kemampuan meyakinkan seseorang sebetulnya kan dua komponen itu yang paling penting. Nah kalo kelebihanku sebetulnya karna latar pendidikan juga kan untuk bisa banyak bicara, kalo untuk kemampuan public speaking aku gak terlalu jelek, maksudnya komunikasiku cukup bagus, makanya aku gak ada kendala dikomunikasi sama customer. Terus kemudian kemampuan persuasi atau meyakinkan seseorang juga aku punya kemampuan itu karna aku belajar soal itu di psikologi waktu kuliah. Nah kalo kemampuan ku mungkin dibutuhkan seorang sales untuk bekerja. Tapi untuk kekuranganku adalah aku agak kurang sabar. Kalo kita seorang saleskan meawarkan produk atau menjelaskan produk ke customer, meyakinkan customer, harus penuh dengan kesabaran, penuh dengan kebijaksanaan, gitu. Nah aku, aku memang gak akan melampiaskan kekesalanku didepan customer, tapi kadang kala kemalasan ku itu muncul kayak yaudahlah, malaslah handle customer. Jadi kelebihan itu tadi komunikasi dan persuasi.

18. Bagaimana arti sebuah pekerjaan bagi Anda?

Jawaban : Oke, sampai detik ini aku bersyukur bisa bekerja, karna aku lihat realita temanku misalnya, masi banyak belum punya kesempatan kerja, aku sudah bisa kerja. Jadi kalau ditanya apasih arti pekerjaan bagiku. Pekerjaan itu bagiku sebetulnya adalah sebagian dari rutinitas bagi kehidupanku, karna kalau aku gak kerja sekarang, diluar dari ekonomi yak arna kalau kita cerita tentang pekerjaan pasti singgungannya ke ekonomi, ya itu aktivitas dari kehidupanku menurutku, kalau aku gak kerja aku gak tau mau ngapain. Jadi pekerjaan itu sangat penting untukku dan itu udah menjadi separuh kegiatanku, separuh tanggung jawabku di kehidupan sehari – hari.

19. Apakah Anda memiliki keinginan untuk pindah dari PEDRO Sun Plaza Medan? Jika iya apa yang membuat Anda ingin pindah? Jika tidak apa yang membuat anda bertahan?

Jawaban : Kalo ditanya mau pindah gak sih, jawabannya mau, kana siapa sih orang yang mau stuck disitu – situ kan. Tapi kalau ditanya kapan ? Aku jawabnya belum tau. Kenapa? Karna aku mau pindah dengan catatan

tertentu , misalnya kalau ada kesempatan yang lebih baik, terus juga pekerjaannya cukup relevan sama pendidikan atau pekerjaan sebelumnya, atau misalnya nih kalau terkait sama gaji, gajinya jangan dibawah pekerjaan yang sekarang , atau misalnya lebih oke nih lingkungannya dibandingkan pekerjaan yang sekarang , itu kriteria – kriteria yang bisa nyebabkan aku pindah. Tapi kalau ditanya kenapa sekarang masih stay, karna pertama sekarang masih nyaman, dengan pekerjaanku kehidupan masi tercukupi, tapi kalau misalnya niatan mau pindah ya ada kalau misalnya ada kesempatan yang lebih baik dari segi gaji, segi karir , segi lingkungan dan segala macam. Kalau ada yang lebih baik dari Sekarang ya kenapa enggak gitu. Dan kalau boleh jujur setiap hari aku kalo misalnya ada loker lewat kemudian dia relevan ya dicoba juga gitu. Itu sih tunggu ada kesempatan yang lebih baik aja.

20. Hal apa yang menjadi alasan anda untuk tetap bertahan bekerja di PEDRO Sun Plaza Medan ?

Jawaban : Oke yang pertama kayak yang udah dibicarakan tadi , kan ada jenjang karir yang benar – benar dari part-time bisa naik ke SA regular bisa naik SSA dan sebagainya . Maksudkan udah jelas kesempatan jenjang karir itu ada . Tapi kalau ditanya menurut pandangan pribadiku nih ya yang buat aku bisa bertahan sampai sekarang bahkan aku memutuskan untuk mau nih dari part-time ke SA regular itu sebetulnya adalah lingkungannya yang oke , kemudia budaya kerjanya yang gampang sih untuk kita ikuti. Jadi prinsipku memang dari awal kerja itu maksudnya giniloh , segala sesuatu yang kita gak bisa kalau mau belajar kan kita pasti bisa . Tapi kalau misalnya udah orang – orangnya nih atau lingkungannya nih yang udah gak cocok , rasa – rasanya entah kita yang akan menyesuaikan itu atau kita yang out dari lingkungan itu . Jadi sebetulnya kalau ditanya apasih yang buat aku masih bertahan ya itu karna lingkungannya gitu. Lingkungannya fleksibel, bisa dikomunikasikan , bisa kita tawar menawar , bahkan jadwal pun kita bisa tawar menawar sama manager toko jadi maksudnya gak ada yang terlalu kaku . Jadi kalau terkait gaji, dan lainnya itu ada di urutan kesekianlah . Tapi kalau menurutku kalau pekerjaan yang perusahaannya perusahaan nasional kan pasti mereka ngasi gaji sesuai dengan UMP atau UMR didaerah tersebut kan . Jadi sama aja kayak kita kan di brand PEDRO , dibrand EV*RB*ST misalnya atau di brand M*rh*n J atau di brand yang lain ,pada logikanya nih kalau soal gaji soal reward pasti segitu – segitu aja gak akan yang signifikan perbedaannya . Jadi kalau untuk gaji reward itu ga terlalu jadi motivasi utama aku bertahan disini. Memang lingkungannya sih yang aturan – aturannya juga bisa di tawar, bukan berarti bisa ditawar jadi lemah bukan ya , maksudnya lebih fleksibellah gitu intinya.

21. Apa harapan anda untuk PEDRO Sun Plaza kedepannya ?

Jawaban : Kalau harapannya ya realistis aja semoga PEDRO Sun Plaza setiap bulannya bisa achieve target . Karna kalo retail itukan orientasinya target ya. Kalo dia achieve targetnya udah pasti ada komisinyakan dan itu

bisa untuk jajankan . Kemudian lingkungannya bisa semakin aman, nyaman, damai, dan gak jadi toxic. Itu aja sih harapannya.

Narasumber : 6
Nama : Dewi Fitriani Aritonang
Jabatan : Sales Associate (SA)
Tanggal Wawancara : Selasa, 21 Januari 2025

1. Siapa nama Anda?
Jawaban : Aku Dewi Fitriyani Aritonang.
2. Apa posisi dan satatus Anda?
Jawaban : Sales Associate.
3. Sudah berapa lama anda bekerja di PEDRO Sun Plaza Medan?
Jawaban : 4 tahun.
4. Bagaimana pengalaman Anda bekerja di PEDRO Sun Plaza Medan?
Jawaban : Kalo kesan dan pesannya menarik ya, kalo kesannya itu disini kita ibaratnya kita bekerja kita perlu uang untuk kehidupan . Terus menurut aku di PEDRO ini enak ya, dari segi gaji ya mengikuti pemerintahlah ya, terus juga orang office ke kita juga ya enak sih menurut aku. Terus kalo untuk tuntutan kerja Namanya juga sales ya pastikan sales juga yang kita cari itu aja sih menurutku.
5. Seberapa puas Anda dengan pekerjaan Anda saat ini di PEDRO Sun Plaza Medan? Apakah fasilitas dan lingkungan kerja sudah memenuhi kebutuhan Anda?
Jawaban : Kalau untuk gaji, kita bilang namanya juga manusia ya gak pernah ada kata puas . Gak ada habisnya kalau kita gak ada kata bersyukur. Kalau terkait fasilitas ya kembali lagi ya perusahaan harus mengikuti peraturan pemerintah harus ada asusransi, harus ada jaminan karuawan gitu. Dan itukan memang ada didapatkan disini . Didapat juga oleh semua staff yang ada gitu. Terus kalo reward dan bonus menurut aku sih kecil, kayak misalnya dari achive 100% ke 120% itu bedanya Cuma 100 ribuan gitu. Nah inilah yang kurang sebanding dengan yang kami pertahruhkan . Dan untuk reward ini jugakan dilihat dari grading , dari pencapaian, toko berapa milyar gitu. Seharusnya sih dari pertama aku masuk, range reward itu gak pernah berubah gitu. Gak pernah naik , jadi menurut aku sih di 2025 ini udah gak cocoklah kalo menurut aku, dengan target yang besar cuma mendapatkan kaya SPG itu cuma Rp 800.000 atau Rp 900.000 . Menurut aku ya di 2025 ini harus ada revisilah kalo tentang reward. Kalo soal gajikan dia ngikuti peraturan pemerintah , jadi itukan udh dibakukan dan gak bisa diganggu gugatlah , kecuali memang dia ada negosiasi dari awal waktu seleksi sama HRD gitu.
6. Apakah perusahaan menyediakan program pelatihan atau pengembangan keterampilan bagi karyawan?

Jawaban : Quiz ada setiap ada produk baru, intinya kembali lagi ke produk , tolak ukurnya kembali lagi ke barang yang kami jual. Kami harus tau apa nama produk itu, apa nama fashion dan segala macamnya itu memang udah ada Quiz nya. Kan SPG harus tau itu karna dia akan nge-share ke customer , dan kalau menurut aku sih seharusnya SPG harus tau itu. Dan ada juga Quiz dari Office . Kalo untuk naik jabatan misalnyakan ada pelatihannya, cuma kembali lagi kita lihat ketersediaan naik jabatan itu ada atau engga. Contoh kalau ada staff yang resign y aitu tetap dilihat dari Man Power lah. Kalo menurut aku ya setiap kita naik level ya ada Latihan, dia pantas atau enggak dengan menopang apa yang dia emban, denga napa yang dia kerjakan ditoko dengan tugas dan level baru pasti ada.

7. Seberapa besar peluang Anda untuk meningkatkan kompetensi di tempat kerja?

Jawaban : Kalau cerita bersaing – bersaing sih kalo menurut aku ya ada . Cumakan kembali lagi nominal kita yang paling besar itu 120% untuk dibayar reward oleh perusahaan. Jadi kalo udh 125% ya 5% nya lagi buat apa? Toh juga diriku gak dibayar lagi sama perusahaan. Kalau memang teman kita yang lebih butuh, lebih unggul dalam pencapaian kalo sih yaudah gitu, kasihkan ajalah 5% itu gitu misalnya. Toh pun suatu saat kita kan bakal ada perlu sama rekan – rekan kerja yang lain. Ntah perlu minta bantuankan gitu.

8. Apakah perusahaan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk promosi atau kenaikan jabatan? Apakah ada jalur karier yang jelas di perusahaan ini?

Jawaban : Kalo promosi itukan ada, cumakan ya kembali lagi dilihat dari ketersediaan yang aku bilang tadi. Ada gak level, level yang kosong, kalau memang gak ada siapa yang mau digeser yakan gitu. Kalau mau menggeser yang ada yaka gak mungkin. Intinya dilihat ada gak man power yang kurang, ada gak level – level yang kosong. Kalau memang udah ada pasti ada kenaikan.

9. Bagaimana Anda menilai budaya kerja di PEDRO Sun Plaza Medan?

Jawaban : Budayanya enak untuk dijalani. Apalagi retail kan biasanya itu toxic dek . Kalau disini lebih baik sih menurutku dibandingkan tempat aku kerja sebellumnya, gak di beda – bedakanlah kalau sesama karyawan.

10. Apakah budaya kerja di perusahaan ini mendukung kolaborasi dan inovasi dan kebersamaan? Seberapa nyaman anda dengan budaya kerja di perusahaan ini?

Jawaban : Kalau menurut aku sih kebersamaannya adalah yakan, karna gak mungkin kita mengerjakan itu semua sendiri. Pasti kita perlu ada ikut campur teman atau apalah . Kalau menurutku itu ada sih, Namanya kitakan satu toko ibaratnyakan gak sendiri berda sama pekerjaan admin yang memang bekerja secara sendiri harus pegang komputer, ngerjain file, atau customer service yang harus nelfon – nelfon orang itu ya beda karna kan PEDRO ini mainnya pertim yah satu toko ada 10 orang ada 12 orang , yah gimana caranya kita yang 12 orang ini harus nyaman, kita harus sama – sama pengertian, itu sih kalo menurut aku harus adalah kebersamaan.

Kalau sejauh ini aku nyaman ya dengan teman – teman di PEDRO ini. Karnakan mereka juga mau sharing – sharing sesuatu , kadang mau cerita – cerita sesuatu, ya ada feedback dari mereka gitu ya. Menurut aku nyaman sih nyambung juga

11. Bagaimana Anda menilai gaya kepemimpinan di perusahaan ini?
Jawaban : Kalo menurut aku sistem pimpinannya disini bisa sharing talk, terbuka, demokratislah kita bilang. Misalnya kita tuh gak setuju nih denga napa yang disampaikan, gak setujunya kita pun harus berfikir , karna kita harus logis ya dalam satu sisi. Misalnya atasan kita nyampaikan yang gak masuk akal kita , gak logis, merugikan orang, y akita harus bilang juga kalo itu memang merugikan orang gitu kalo menurut aku nih pribadi. Kita gak boleh merugikan apapun ya kita kerja ya gak boleh merugikan siapa – siapa. Ya sampai detik ini demokratislah. Di PEDRO Sun plaza Medan ini kita bisa komplain, kita bisa share ide – ide kita.
12. Apakah atasan Anda mendukung dan memotivasi Anda dalam bekerja?
Jawaban : Menurut aku mereka memotivasi ya, kayak lebih ngasih semangat, ngasih kayak wejangan, ngasih kayak nasehat begini – begini, ya kayak lebih ke sharing sih, bertukar pikiran. Apalagi orang – orang di PEDRO ini udah gak muda – muda , bukan usia 16 atau 18 tahun, ada yang udah 25 tahun, ada yang udah menikah jadi mereka tuh minimisir gesekan aja sih , yaudalah kita udah tua kita lebih sharing aja gitu aja sih.
13. Apakah Anda merasa mendapatkan pengakuan atas kontribusi kerja Anda?
Jawaban: Ya kalo cerita diakui pasti diakui lah, kalo gak diakui ya mungkin dari dulu aku gak di PEDRO menurut aku ya. Kita kan harus realistis. Pasti jatuhnya kita harus menghargai sesama manusia, kita harus menghargai teman – teman kita nih yang ada ditoko.
14. Apakah sistem penghargaan di perusahaan ini sudah adil dan sesuai?
Jawaban : Nah yang kusampaikan tadi kalo reward yang untuk satu bulan tadi kayaknya kurang sih kalo menurut aku tuh kurang. Karna gak sesuai gitu, kayak udah satu miliar lebih nih toko masa kau cuma ngupahin aku segitu ? Dari awal aku masuk itu table reward itu gak pernah ganti karna ini udah 2025 , udah beda era.
15. Bagaimana menurut Anda kebijakan-kebijakan yang ada di PEDRO Sun Plaza Medan?
Jawaban : Kalo peraturan sih kembali lagi ya, kita kan harus ngikuti peraturan yang ada di Office , seuh ini fair sih kalo menurut aku . Gak merugikan sih kalo menurut aku selama itu fair ya okelah.
16. Apakah ada hal lain yang membuat anda puas bekerja di Perusahaan ini? Jika iya apa yang membuat Anda puas? Jika tidak apa yang membuat Anda tidak puas?
Jawaban : Satu PEDRO itu kan brandnya udah terkenal, jadi orang juga udah tau lah ibaratnya , terus juga PEDRO ini bentuknya unik lah gak pasaran gitu kan jadi kita menjelaskan ke customer juga ‘pd’ gitu kan. Itu sih menurut aku.
17. Apa kelebihan dan kelemahan yang ada di PEDRO Sun Plaza Medan?

Jawaban : Kalo kelebihan dan kekurangan ini aku gak bisa, karna kan yang melhat kita gimana itukan orang lain, kalau misalnya kita bilang ini orang lain belum tentu percaya , emang iya ? Masa sih ? Kan gitu jadinya. Jadi akupun sampai saatini belum tau apa kelebihan akua pa kekurangan aku. Karnaka yang lihat sepak terjang kita itu orang lain.

18. Bagaimana arti sebuah pekerjaan bagi Anda?

Jawaban Pekerjaan ya, pekerjaan itu ya Namanya kita kerjakan untuk uang, kalau kita udah kaya ngapain kerjakan jadi ownerlah . Kalo kerja itu kita pasti butuh uang ya mungkin untuk menghidupi kebutuhan keluarga bagi yang ada berkeluarga, untuk diri sendiri, dan untuk sebagainya kan banyak itu tema – tema orang dan kita gak bisa tau . Jadi pastilah kita punya tujuan dikerjaan ini, punya penghasilan.

19. Apakah Anda memiliki keinginan untuk pindah dari PEDRO Sun Plaza Medan? Jika iya apa yang membuat Anda ingin pindah? Jika tidak apa yang membuat anda bertahan?

Jawaban : Kalo pindah ya ada ya, Namanya juga manusia kita pengen gaji yang besar contohnya. Udah gitu kalo ada gaji yang besar aku mau, kenapa enggak kan gitu. Ngapain kita pindah kalau misalkan gajinya itu dibawah atau bahkan sama, yang mending aku disini aja kalau mau mindah harus lebih baiklah tempatnya atau posisinya makain ke atas, atau jadi owner, atau jadi pengusaha apa kek gitu. Jangan down levellah.

20. Apa konsekuensi yang diterima karyawan jika melanggar kebijakan perusahaan ?

Jawaban : Ya kita di cut off lah dek. Dimana – mana juga kita ga dipake kalau ga patuh yakan.

21. Hal apa yang menjadi alasan anda untuk tetap bertahan bekerja di PEDRO Sun Plaza Medan ?

Jawaban : Gaji sih sama satu lagi di PEDRO ini nyamanlah kalo menurut aku. Karna kita gak tau perusahaan lain karna belum pernah , oh ada , kemarin itu juga aku pernah disuatu perusahaan , udah gausah kita bilanglah nama perusahaannya apa. Adalah aku pernah kerja di retail fashion juga tapi dia di baju, dan itu budayanya itu enggaklah kalo menurut aku gak bagus mulai dari atasan – atasannya. Jadi kemarin itu gini, loyalitasnya itu tinggi setiap hari misalnya kalo masuk pagi pulangny jam 8 malam , itukan ibaratnya udah merugikan . Bayangin aja 2 jam kalo misalnya kita hitung lembur dikali satu bulan kan udah berapa gitu. Kalo masi 1 jam it's oke tapi kalau dari jam 5 sore pagi sampai jam 8 malam kan itu udah 3 jam loyalitasnya. Gak masuk akal kalau masi 1 jam ya okelah , terus juga kedua aku gatau perusahaan ini kenapa gajinya itu selalu dibawah UMR, nah aku gak ngertilah perusahaan itu tadi . Misalnya gaji orang itu udah 4 juta tapi di di aitu masih 3jt 500 gitu, aku juga gatau kenapa dia bisa diloloskan sama pemerintah . Nah itu aku yang gak ngertinya bisa lolos gitu , lolos dari Depnaker dia bisa gituloh. Kalau orang mau nge-Gol kan dia itu bisa, karna pada saat itu gaji itu udah gak segitu . Jadi bisa aja surat dari pemerintah itu ada, tapi gatau kenapa dia itu selalu lolos aja gitu. Tapi gak tau ya aku sekarang gimana. Tapi pada saat

aku bekerja ditahun berapa ya 2014 atau 2013 aku lupa, itulah keadaanya. Terus ada kesenjangan nya itu gini, jadi kalau untuk THR itu untuk muslim ya , muslim itu kan dapat THR itu dibulan lebaran, jadi kalo si perusahaan ini enggak, THR itu dikeluarkan bulan 12 , jadi itu cukup lama gak ngertilah kita. Jadi dari situ perusahaan ini udah gak bener nih gitu. Terus abis itu aku pergilag, aku gak lama disitu cuma beberapa bulannya, 3 bulan aja kalau gak salah . Tapi aku udah gak tau ya sekarang gimana sistemnya, in ikan cerita pada saat itu.

22. Apa harapan anda untuk PEDRO Sun Plaza kedepannya ?

Jawaban : Harapannya untuk PEDRO Sun pLaza, semoga lebih baik lagi disegi apapun, terus semakin mensejahterakan karyawannya, semoga makin banyak brand lain yang mau kerja sama.

Narasumber : 7
Nama : Trimudayanti Gulo
Jabatan : Sales Associate (SA)
Tanggal Wawancara : Selasa, 21 Januari 2025

1. Siapa nama Anda?
 Jawaban : Nama lengkapku Trimudayanti gulo
2. Apa posisi dan satatus Anda?
 Jawaban : Untuk posisi di PEDRO sebagai SA Reguler status aktif
3. Sudah berapa lama anda bekerja di PEDRO Sun Plaza Medan?
 Jawaban : Di PEDRO Sun Plaza sekitar 1 tahun 7 bulan
4. Bagaimana pengalaman Anda bekerja di PEDRO Sun Plaza Medan?
 Jawaban : Ada senangnya, ada pahitnya, ada sedihnya juga, senangnya ketika target bisa achieve , terus pahitnya misalnya ada customer nih kita udah handle tau – taunya gak jadi. Sedih sama pahitnya kayaknya sama aja sih.
5. Seberapa puas Anda dengan pekerjaan Anda saat ini di PEDRO Sun Plaza Medan? Apakah fasilitas dan lingkungan kerja sudah memenuhi kebutuhan Anda?
 Jawaban : Sejauh ini kurang lebih satu tahun mencukupi sih. Kalau misalnya dibilang puas secara seratus persen ya enggak sih, tapi dari 100 % ya 80% adalah kepuasan itu. Terus juga fasilitasnya kan ada uniform, ada sepatu, terus dikasih alat make up juga, itu sih. Jadi kita gak perlu beli.
6. Apakah perusahaan menyediakan program pelatihan atau pengembangan keterampilan bagi karyawan?
 Jawaban : Diperusahaan sekarang ya ada, itulah kalau misalnya sekali seminggu itu misalnya ada barang masuk yang baru, selalu ada modulnya, jadi selalu kita diajari dulu materi sebelum barang itu masuk. Walaupun secara tatap muka gak ada, tapi secara materi tetap ada pelatihan.
7. Seberapa besar peluang Anda untuk meningkatkan kompetensi di tempat kerja?
 Jawaban : Ya kita ambil aja angkanya diangka 85 lah jangan 90 hehe. Ini kompetisinya sebenarnya disini bukan main tinju ring atau segala

macamkan. Ini ceritanya ngejar target daily dan per bulan . Untuk saat ini untuk target – target itu Puji Tuhan ya, selalu pertama achieve di minggu ketiga atau minggu terakhir. Tapi ada beberapa hari terakhir sebelum tanggal 31 selesai pasti udah achieve target . Achieve nya 80% pertama dibanding teman – teman yang lain, Puji Tuhan.

8. Apakah perusahaan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk promosi atau kenaikan jabatan? Apakah ada jalur karier yang jelas di perusahaan ini?

Jawaban : Selama ini sih ada, cuman untuk posisi yang ditawarkan untuk aku sendiri itu belum ada. Tapi yang lain ada, misalnya nih kemarin terakhir ada program MT . Mungkin orang Bang Reino lupa, gak infoin, lah kenapa gak dikasih tau gitu, tapi di Toko lain ada dan program itu dari perusahaan. Terus ada juga kemarin program baru, staff baru yang dari SA, SSA, bakal ada kemungkinan untuk naik jabatan baru. Misalnya nih ada Incharge, SA, atau SSA yang mengundurkan diri nah kandidat yang menggantikan itu bakal diambil dari orang – orang dalam juga.

9. Bagaimana Anda menilai budaya kerja di PEDRO Sun Plaza Medan?

Jawaban : Seru. Misalnya nih kalau ulang tahun perusahaan, pasti staff – staff yang dluar Jabodetabek dapat kesempatan dinnerlah, out boundlah gitu, walaupun gak seramai yang di Jabodetabek tapi minimal yang diluar kota dapat. Terus hari – hari besar untuk muslim itu ada dikasi acara lebaran, ada buka bersama yang dikirimin dari perusahaan gitu. Jadi suruh beli bukaan bersama terus makan bareng di toko gitu

10. Apakah budaya kerja di perusahaan ini mendukung kolaborasi dan inovasi dan kebersamaan? Seberapa nyaman anda dengan budaya kerja di perusahaan ini?

Jawaban : Kalau budaya kerja yang selalu kita jalani, ya setiap bulan itu pasti ada GC, General Cleaning. Itu semua staff wajib datang, terus kalau untuk briefing sebenarnya dilakukan setiap hari tapi karna kadang semua staff reguler itu gak ketemu dalam satu hari itu, maka biasa dilakuka di hari sabtu atau minggu karna semua staff reguler dan Incharge itu masuk. Terus menurut penglihatanku sih ya, sejauh ini sikap dan sifat seseorang itu dalam menyikapi sesuatu itu pasti beda – beda. Misalnya nih contoh apa yang aku udah buat aku merasa udah benar, tapi yang lain engga. Cuma dulu sering ada kesalahpahaman, tapi makin kesini aku melihat staff- staff yang ada di PEDRO Sun Plaza ini sudah banyak kayak, oh ini bercanda bararti ini bukan untuk menyindir, bukan untuk ini atau itu. Sekarang lebih ke kompak aja sih, misalnya aku handle customer nih dan aku kesal jadi yang lain itu bercanda , jadi yang tadinya kesal, marah, tapi dengan adanya orang ini yang sering bercanda , bercerita, jadi hilanglah rasa kesal itu. Ya untuk pribadiku budaya kerja yang seperti ini nyaman sih.

11. Bagaimana Anda menilai gaya kepemimpinan di perusahaan ini?

Jawaban : Kalau di toko menurutku 90% bagus sih, karena apa? Karna bagus sih. Setiap ada sesuatu masalah pasti ada solusi dari Incharge walaupun pada saat itu diselesaikan, setidaknya ada proses sehinggakan ada solusi. Jadi gak ada istilah dibiarkan.

12. Apakah atasan Anda mendukung dan memotivasi Anda dalam bekerja?
Jawaban : Kalau itu adalah motivasi. Ya misalnya ada customer yang gak jadi nih, pasti ada kata udah gausa dipikiri, semangat, pasti ada customer yang datang lagi gitu. Itu ajasih.
13. Apakah Anda merasa mendapatkan pengakuan atas kontribusi kerja Anda?
Jawaban: Kalau secara perusahaan ya diakui ya diakui, itulah makanya ada insentif. Tapi kalau misalnya dibilang diakui secara khusus ya gak ada. Pengakuannya ya harus mulai dari diri sendiri sih bukan dari orang. Karna kalau pengakuan dari perusahaan ya pasti dapat.
14. Apakah sistem penghargaan di perusahaan ini sudah adil dan sesuai?
Jawaban : Kalau untuk 3 bulan terakhir ini sesuai sih , kemarin dikasih reward juga, kan aku yang Best Staff-nya kan, jadi aku dikasih reward Rp 300.000 sama orang Bang Reino. Itu program baru, kalau dulu engga, tapi 3 bulan terakhir menurut aku puas sih karna juga kalau target Kpi itu terpenuhi dikasih jajan, tapi untuk sekarang kan jajan udah gak ada tuh, tapi bakal diadakan per satu bulan jadi nanti ditarik semua data Kpi, nah yang benar – benar bagus itu nanti dikasih voucher jajan.
15. Bagaimana menurut Anda kebijakan-kebijakan yang ada di PEDRO Sun Plaza Medan?
Jawaban : Plus minus sih, minusnya itu aku lebih gak sor nya di punishment telat masuklah, ya memang disiplin nomor satu tapi kan sudah ada ketentuannya jam masuk yang disediakan perusahaan ya kenapa harus dibuat lagi ditoko, gitu.
16. Apakah ada hal lain yang membuat anda puas bekerja di Perusahaan ini? Jika iya apa yang membuat Anda puas? Jika tidak apa yang membuat Anda tidak puas?
Jawaban : Kalau dibilang bangga – bangga kali ya B aja sih, tapi kalau ditanya ya lebih ke bersyukur, kenapa? Karna bekerja di PEDRO ini dramatis sih menurut aku ya, kenapa? Aku pertama kali nyampe di Medan ini bulan 3, 2023. Aku kasi lamaran rupanya aku kalah psikotes. Bulan 4 nya aku di wawancara, kalah lagi aku di wawancara, pas bulan 5 aku udah fix nih diterima tapi gak pernah dipanggil. Ditelfon lagi sampai aku ngomong gini, mohon maaf sebelumnya ibu ini udah kesekian kali saya di telfon katanya saya diterima, tapi gak dipanggil tapi saya di telfon lagi maksudnya gimana nih, gitukan. Tapi akhirnya kejelasan diterima itu ya dibulan 6, 2023 . Proses masuk ke KCG ini lumayan rumit sih, lumayan susahlah bisa dibilang gitu. Soalnya dari bulan 3 itu lama kali prosesnya sampai bulan 6, 3 bulan itu banyak kali dramanya ku lewati. Ya intinya bersyukur sih karna , orang lain ngomong koko agak susah, kok gak bisa, padahal lokernya ada terbuka dan terpampang nyata di media sosial. Tapi masuknya ini susah. Aku cuman bersyukur aja sih, berarti oh aku berkompeten makanya aku bisa masuk di PEDRO ini walaupun cuma sebagai SPG.
17. Apa kelebihan dan kelemahan yang ada di PEDRO Sun Plaza Medan?
Jawaban : Apa kelebihanku ya? Kelebihanku menurutku aku bisa handle customer yang memang dia main – main, tapi ujungnya dia

beli karna mungkn dia merasa gak enak ya jadi beli. Ya bisa menghasilkan sendirilah, karna kan di PEDRO itu gak ada sesuatu yang kita sombongkan, oh aku multitasking atau multi talent itu gak ada. Ya semua samakan. Tapi paling yang gak bisa itu misalnya kalau ada customer bule ya aku gak bisa ngomong bahasa inggris, aku Cuma ngomong do you speaking English? Ha udah gitu aja. Kebetulan yang lain juga ada yang bisa ngomong Inggris yauda lebih baik aku kasih sama itu.

18. Bagaimana arti sebuah pekerjaan bagi Anda?

Jawaban : Pekerjaan itu dek itu sumber kehidupan sih menurut aku. Sebenarnya sumber kehidupan itu dari Tuhan kita , tapi kalau kita gak ada usaha untuk menghidupi diri kita sendiri itukan nol. Ya aku gak bilang pekerjaan itu sumber kehidupan nomor 1 tapi ada dinomor 2 . Kalau bisa aku di nomor 3 -lah karna sumber kehidupan yang lain adalah doa orang tua. Untuk sekarang ya pokoknya nomor 3 lah.

19. Apakah Anda memiliki keinginan untuk pindah dari PEDRO Sun Plaza Medan? Jika iya apa yang membuat Anda ingin pindah? Jika tidak apa yang membuat anda bertahan?

Jawaban : Yah kalau niat mau pindah, misalnya nih kemarin contohnya ak kan ada ikut tes CPNS , kalau menang Puji Tuhan dan gak mungkin kita bertahan disinikan. Terus alasan kenapa masih bertahan ya pertama itu tadi lingkungan kerjanya enak, terus kalau salary di Medan ini menurutku semua udah hampir sama, malah ada yang lebih tinggi lagi yakan, tapi untuk saat ini gak alasan lain untuk pindah atau resign kecuali ada perusahaan yang menawarkan , hey Tri ini aku ada gaji sekian juta kerjaan mu cuman duduk aja, oh mau yakan. Atau misalnya nih gajinya setara dengan yang di PEDRO sekarang nih tapi kerjanya cuma duduk aku mau juga. Pertimbangannya antara gaji sama job desknya tapi itu tadi kalau gaji besar tapi lingkungan toxic ya enggak, maaf yah, kan gitu.

20. Apa konsekuensi yang diterima karyawan jika melanggar kebijakan perusahaan ?

Jawaban : Tergantung dek, kalau kami ditoko kalau misalkan ada staff yang mencuri, atau meggilakan satu ranag konsekuensinya ya kami patungan buat ganti barang itu, kalau pelanggaran berat pasti dipecat. Intinya tergantung apa yang dilanggar.

21. Hal apa yang menjadi alasan anda untuk tetap bertahan bekerja di PEDRO Sun Plaza Medan ?

Jawaban : Lingkungan pekerjaanyalah dek, lingkungan pekerjaanya enak, terus salary juga udah pasti. Tapi yang pertama itu lingkungan kerja, karna dari pengalamanku yang sebelumnya mau seberapa besar salary yang dikasih perusahaan tapi kalau lingkungan kerjanya buruk, toxic, pasti gaji tadi itu udah ada di nomor terakhir.

22. Apa harapan anda untuk PEDRO Sun Plaza kedepannya ?

Jawaban : Untuk harapkanu sih semoga staff, Incharge, semua pada akur – akur, gak ada salah paham, baik itu yang SA-nya, Incargenya semualah pokoknya. Semoga kedepan ini ikatan keluarganya itu makin besar, terus semoga juga tiap bulan staffnya bisa achieve daily target , target per

bulan, target toko, terus niat saling membantunya itu jangan sampai pudar tetap ada sampai kapanpun. Jangan membeda – bedakan, oh ini itu. Tapi selama ini bukan membeda – bedakan sih, karna kelakuan kelakuan beberapa staff yang bersangkutan makanya bisa timbul pemikiran seperti itu.

Narasumber : 8
Nama : Roby Erlando
Jabatan : Sales Associate (SA)
Tanggal Wawancara : Selasa, 21 Januari 2025

1. Siapa nama Anda?
Jawaban : Saya Roby Erlando
2. Apa posisi dan satatus Anda?
Jawaban : Untuk posisi di PEDRO sebagai SA Reguler bagian VM juga.
3. Sudah berapa lama anda bekerja di PEDRO Sun Plaza Medan?
Jawaban : Udah 2 tahun.
4. Bagaimana pengalaman Anda bekerja di PEDRO Sun Plaza Medan?
Jawaban : Kalau ditanya pengalaman ya menyenangkan ya bisa ketemu sama beragam customer. Banyak juga yang aku pelajari disini sampai punya relasi personal sama customer – customer yang aku handle.
5. Seberapa puas Anda dengan pekerjaan Anda saat ini di PEDRO Sun Plaza Medan? Apakah fasilitas dan lingkungan kerja sudah memenuhi kebutuhan Anda?
Jawaban : Aku cukup puas, karna gaji udah UMR, apalagi tahun 2025 ini gaji kita juga naik. Fasilitasnya gratis dariawal aku masuk itu gak pernah ada cerita ada biaya tambahan baik untuk keperluan grooming atau lain, lain dari perusahaan. Lingkungannya nyaman, mereka to the point orangnya , saling mensupport lah intinya.
6. Apakah perusahaan menyediakan program pelatihan atau pengembangan keterampilan bagi karyawan?
Jawaban : Ada, apalgi aku yang handle bagian VM juga. Setiap minggu atau setiap ada barang masuk itu aku belajar dulu yang mana aja yg barang yang perlu di display di toko. Terus aku juga buat laporan setelah aku selesai menata barang display dilampirkan sama fotonya juga habis itu aku kirim ke e-mail perusahaan.
7. Seberapa besar peluang Anda untuk meningkatkan kompetensi di tempat kerja?
Jawaban : Peluangnya besar, apalagi aku cukup mudah untuk belajar hal baru ya. Apalagi aku dapat kepercayaan buat ngurus VM itu bisa jadi batu loncatan buat aku ke langkah berikutnya.
8. Apakah perusahaan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk promosi atau kenaikan jabatan? Apakah ada jalur karier yang jelas di perusahaan ini?

Jawaban : Ada, kaya aku bilang barusan, Aku satu tahun disini jadi SA regular yang kerjanya handle customer, payment, atau delivery service aja. Setelah lewat satu tahun aku jadi VM , memang masi sama kayak SA pada umumnya, tapi aku dapat komisi yang beda dari mereka. Terus kalau ada posisi kosong aku ga harus nunggu ada posisi kosong disini , aku bisa ngajuin diri sendiri gak harus di promosiin tapi mungkin ke cabang luar kota. Posisinya itu bisa langsung jadi MT atau SSA dulu.

9. Bagaimana Anda menilai budaya kerja di PEDRO Sun Plaza Medan?

Jawaban : Disini itu professional, ya memang dimana – mana juga professional tapi menurutku itulah, kalau misalnya kita ada masalah personal sesama mereka ya gak dibawa ke toko ini. Terus bertanggung jawab sama tugas masing – masing. Misalnya dalam sebulan itu ada SO , SO ini kegiatan cek stok barang, biar kita tau ada gak kira – kira barang minus. Nah kami ada tanggung jawab masing – masing. Ada yang SO shoes man, SO shoes woman, SO wallet dan lain sebagainya. Itu dibagi sama rata dan ga ada yang gak kerja.

10. Apakah budaya kerja di perusahaan ini mendukung kolaborasi dan inovasi dan kebersamaan? Seberapa nyaman anda dengan budaya kerja di perusahaan ini?

Jawaban : Pasti. Kalo ditanya nyamannya juga nyaman. Cuma terkadang yang buat aku agak gimana gitu, ya misalnya waktu customer udah acak – acak display-an itu mereka kadang ga ngeh, memang mereka mau rapiin tapi kadang dibiarin. Itu aja sih selainnya oke.

11. Bagaimana Anda menilai gaya kepemimpinan di perusahaan ini?

Jawaban : Disini menurut aku gak ada istilah senioritas ya. Orang bg Reino juga terbuka orangnya. Mau terima kritikan. Tapi kita juga harus menghormati mereka tetap dalam batasannya aja itu . Terus kalau misalnya ada ide baru disini gak langsung oh hari ni gini ya, diobrolin dulu bareng – bareng baru dilakukan. Terus apa ya, misalnya kita lagi kesulitan handle customer kita di back up, dibantuin jualan walaupun sesekali ya cukup membantu kitalah biar ga di judge sama customer.

12. Apakah atasan Anda mendukung dan memotivasi Anda dalam bekerja?

Jawaban : Mendukung dong. Karna juga kalau kita lagi down yang rugi mereka. Kalau dilogikakan ya harus ada hubungan timbal balik sama orang itu. Baru yang aku bilang tadi kita di back up itu juga salah satu dukungan.

13. Apakah Anda merasa mendapatkan pengakuan atas kontribusi kerja Anda?

Jawaban: Aku pribadi merasa di akui ya. Terus aku juga sering dinotice kalau jualanku banyak , di support juga biar makin dikejar lagi, memang ada tekanan tapi seimbanglah , kan gak dibiarin juga.

14. Apakah sistem penghargaan di perusahaan ini sudah adil dan sesuai?

Jawaban : Menurut aku sesuai, contohnya kalau target achieve 80% udah dapat bonus, apalagi achieve 100% dan jumlahnya pasti beda – beda. Terus kalau kita ada kerjaan yang ditambahin perusahaan, misalnya VM tadi gajinya banyak dikit dibanding staff lain. Dan terkait target, kalau

target makin naik ya bonus juga makin naik. Sesuai sih , dan adil menurut aku.

15. Bagaimana menurut Anda kebijakan-kebijakan yang ada di PEDRO Sun Plaza Medan?

Jawaban : Setiap kebijakan gunanya biar kita waspada dan gak ngelakuin kesalahan ya. Sejauh ini kebijakannya pas dan gak terlalu nekan staffnya. Gitu sih.

16. Apakah ada hal lain yang membuat anda puas bekerja di Perusahaan ini? Jika iya apa yang membuat Anda puas? Jika tidak apa yang membuat Anda tidak puas?

Jawaban : Banyak sih, tapi salah satunya , aku kemarin dapat kesempatan ke negara tetangga buat ikut event VM disana, dan itu ditanggung biayanya sama perusahaan. Itu menyenangkan buat aku dan itu nambah pengalaman aku juga kan. Disana aku kenal PEDRO yang ranahnya internasional, dan aku jadi tau ternyata, sistem mereka handle customer beda sama di toko ini, dan produk disana juga beberapa ada yang memang gak dijual di Indonesia. Hal lain mungkin dari seluruh store PEDRO yang ada di Indonesia PEDRO Sun Plaza masuk ke kategori best achievement . Target yang banyak dan salesnya juga hampir semua staff selalu achive 100% bahkan 120%.

17. Apa kelebihan dan kelemahan yang ada di PEDRO Sun Plaza Medan?

Jawaban : Kelebihan aku disini aku bisa jualan dan acieve target harian, dibandingkan beberapa teman – teman yang lain . Kelemahan aku, aku itu ngantukan orangnya. Kadang ditegur juga kalau curi – curi waktu tidur karna itu bukan di jam break. Tapi ditegurnya gak langsung marah – marah paling di infoin di grup kalo sebaiknya jangan tidur gitu.

18. Bagaimana arti sebuah pekerjaan bagi Anda?

Jawaban : Pekerjaan sama dengan cuan. Kamu artikanlah sendiri pasti pun dah paham. Kalau gak kerja di usia segini mau makan apa, gak mungkin bebani orang tua terus, satu lagi malu masa udah gede masi nyusahin orang tua.

19. Apakah Anda memiliki keinginan untuk pindah dari PEDRO Sun Plaza Medan? Jika iya apa yang membuat Anda ingin pindah? Jika tidak apa yang membuat anda bertahan?

Jawaban : Untuk sekarang aku masih mau stay. Buat nambah pengalaman juga. Mana tau aku masih dapat kesempatan lagi ikut event lain. Ataupun kedepannya ada kesempatan lebih baik lagi mau pindah mungkin aku milih itu. Realistisnya ya aku milih mana yang lebih menguntungkan buatku.

20. Apa konsekuensi yang diterima karyawan jika melanggar kebijakan perusahaan ?

Jawaban : Konsekuensi paling ringan itu Surat peringatan menurutku, diatasnya lagi ada mutasi, baru yang terakhir itu dipecat.

21. Hal apa yang menjadi alasan anda untuk tetap bertahan bekerja di PEDRO Sun Plaza Medan ?

Jawaban : Alasan aku bertahan sampai sekarang itu adalah tempat kerjanya nyamn, lebih ke orang – orangnya . Ini cukup susah ya dijumpain ditempat lain, atau bahkan di store yang brandnya sama kayak kita. Wanti - wanti juga kalau misalnya kena mutasi . Kebiasaan yang ada disini belum tentu kita rasain di toko lain. Terus yang kedua gajinya sesuai sama aku dan gaya hidupku tetap tercukupi .

22. Apa harapan anda untuk PEDRO Sun Plaza kedepannya ?

Jawaban : Harapan aku buat PEDRO Sun Plaza semangat semoga selalu masuk 10 besar store PEDRO dengan penjualan terbaik.

Narasumber : 9
 Nama : Lydia Meisya Uli Saragih
 Jabatan : Customer
 Tanggal Wawancara : Minggu, 25 Januari 2025

1. Siapa nama Anda?

Jawaban : Lydia Meisya Uli Saragih, panggil Lydia aja.

2. Apa hubungan anda dengan PEDRO ?

Jawaban : Saya salah satu customer yang cukup lama ya disini. Dan barang yang saya dan keluarga punya rata – rata dari brand PEDRO.

3. Sudah berapa lama anda menegal PEDRO Sun Plaza Medan?

Jawaban : Oh, udah cukup lama. Saya udah lupalah berapa tahun ya? Sejak saya tau PEDRO ada di Sun Plaza saya sudah jarang ke Mall lain, karna lebih dekat.

4. Bagaimana pengalaman anda berbelanja di PEDRO Sun Plaza Medan?

Jawaban : Saya sih cukup puas ya sama pelayanan karyawannya, mereka ramah, dan merekomendasikan barang sesuai sama yang saya butuhkan. Saya juga merasa mereka memperlakukan pembelinya dengan sangat baik. Kayak bulan lalu ada SALE saya diinfokan dari wa . Kebetulan banget kan ada yang bagus saya pesan lah itu barang , saya belanja dari wa. Mereka langsung kirim barangnya ke rumah saya. Jadi saya gak repot – repot lagi. Kalau misalnya saya lagi gak ada beli PEDRO, ketemu di toko mereka, mereka nanyain saya malah, Bu kok gak kelihatan beberapa bulan ini misalnya. Dari situ jadi ngobrol – ngobrol jugalah ujungnya sama karyawan disitu.

5. Menurut anda bagaimana layanan karyawan yang lama dengan karyawan yang baru? Apakah hal ini mempengaruhi kualitas pelayanan?

Jawaban : Tentu saja, saya lebih nyaman juga dilayani staff yang lama, karna mereka udah lebih paham dengan saya ataupun pelanggan lain dan lebih berpengalaman juga. Gak lelet – lelet lagi pelayanannya. Justru kalau sering – sering ganti karyawan saya mungkin gak merasa nyaman berbelanja disini. Karna kalau ganti pasti pelayanannya berbeda walaupun mereka ngikutin SOP yang sama . Pernah sekali saya berbelanja ke toko PEDRO di mall yang lain, saya ada buat member tapi gak dapat info ada berapa poin didalamnya. Pas udah saya belanja kesini mau tukar barang tanpa saya tanya pun mereka kasi tau, Bu poin ibu segini . Saya gak tau ya

mungkin karyawan di mall sana kelupaan atau gimana. Namun, saya juga menyadari bahwa ada beberapa momen ketika saya merasa pelayanan agak kurang maksimal, terutama jika ada karyawan baru yang mungkin masih dalam tahap belajar. Saya mengerti bahwa semua orang butuh waktu untuk beradaptasi, tetapi sebagai pelanggan, saya tentu menginginkan konsistensi dalam pelayanan.

6. Menurut anda apa saja faktor yang membuat karyawan PEDRO tetap pada layanan yang baik?

Jawaban : Saya rasa ada beberapa faktor penting. Pertama, apresiasi dari perusahaan sangat berpengaruh. Jika karyawan merasa dihargai, baik dari segi gaji, insentif, maupun kesempatan untuk berkembang, mereka akan lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik. Kedua, lingkungan kerja yang positif juga penting. Kalau lingkungan kerja yang mendukung, di mana karyawan merasa nyaman dan tidak terbebani dengan tekanan berlebihan, pasti staff mereka lebih betah bekerja. Terakhir, pelatihan yang berkelanjutan juga perlu diperhatikan. Kalau mereka kurang siap berhadapan sama pelanggan artinya mereka gak dapat pelatihan yang baik dari perusahaan.

7. Apa saran dari anda, agar karyawan PEDRO Sun Plaza tetap betahan ?

Jawaban : Karna saya juga pekerja ya, karyawan juga . Mungkin yang saya rasakan gak terlalu berbeda dengan karyawan disini. Jadi, saya menyarankan agar Perusahaan PEDRO khususnya kepada staff PEDRO Sun Plaza ini lebih memperhatikan kesejahteraan karyawan mereka. Gaji yang manusiawi , UMR dan tunjangan yang baik itu diperhatikan, mungkin ini bisa jadi faktor penting agar karyawan tetap bertahan. Selain itu, semoga juga suasana kerjanya nyaman, karena kalau karyawan ini merasa bahagia dalam bekerja, mereka tidak akan mudah berpindah ke tempat lain. Perusahaan juga bisa memberikan program penghargaan bagi karyawan yang telah bekerja dalam jangka waktu tertentu, misalnya dengan kesempatan promosi yang jelas. Apapun itu yang membuat karyawan merasa senang bekerja disini. Jadi karyawan merasa bahwa mereka memiliki masa depan yang baik di PEDRO ini. Karna kan kalo karyawan sering keluar-masuk, pelanggan seperti saya akan merasa kurang nyaman karena harus selalu beradaptasi dengan staf baru. Selain itu, perusahaan sebaiknya mendengarkan masukan dari karyawan mereka agar mereka merasa lebih dihargai. Jika karyawan merasa betah, pelanggan juga akan lebih puas, karena pelayanan akan lebih stabil dan professional. Apalagi PEDRO ini brand yang cukup terkenal dan banyak peminatnya. Selain pelayanannya semoga kualitasnya juga semakin OKE. Dan semakin senang berbelanja disini.

Lampiran 5

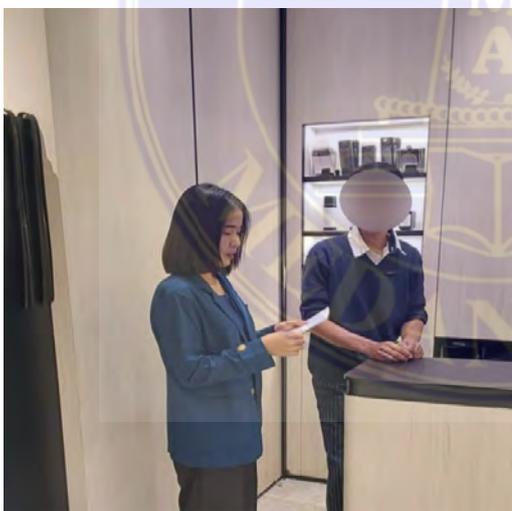
DOKUMENTASI PENELITIAN



Gambar 1.1 Wawancara bersama *Assistant Supervisor*



Gambar 1.2 Wawancara bersama *Assistant Store Manager*



Gambar 4.5 Wawancara bersama *Assisten Store Manager*



Gambar 4.6 Wawancara bersama Cindy (SSA)



Gambar 4.7 Wawancara bersama Dewi (SSA)



Gambar 4.8 Wawancara bersama Fatra (SSA)



Gambar 4.9 Wawancara bersama Roby (SA)



Gambar 4.10 Kegiatan briefing karyawan PEDRO Sun Plaza



Gambar 4.10 *General Cleaning* di PEDRO Sun Plaza



Gambar 4.11 Barang masuk ke toko PEDRO Sun Plaza



Gambar 4.12 Laporan malam karyawan



Gambar 4.13 Karyawan PEDRO Sun Plaza



Gambar 4.15 KCG anniversary bersama karyawan di Sumatera Utara

Gambar 4.14 Break time karyawan PEDRO Sun Plaza



Gambar 4.16 Acara Lebaran bersama karyawan PEDRO Sun Plaza



Gambar 4.17 Wawancara bersama Customer

Lampiran 6 : Surat Pengantar Riset

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Kampus I Jalan Kualanaram 1 Medan Estate ■ (061) 730166, 730678, 7304348 (061) 7306012 Medan 20223
Kampus II Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Saw Serayu Nomor 70 A ■ (061) 8226972 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: umv_medanana@uma.ac.id

12 Desember 2024

Nomor 4702 /FEB/01 I/XII/2024
Lamp -
Perihal Izin Research / Survey

Kepada Yth,
Pimpinan PEDRO Sun Plaza Medan

Dengan hormat,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area di Medan, mengharapkan bantuan saudara-saudari, Bapak/Ibu kepada mahasiswa kami :

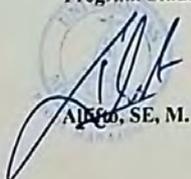
Nama May Sarah Anastasya Silalahi
NPM 218320054
Program Studi Manajemen
Judul ANALISIS EMPLOYEE RETENTION DI PT KURNIA CIPTA MODA GEMILANG STUDI KASUS PADA KARYAWAN PEDRO SUN PLAZA MEDAN

Untuk diberi surat izin mengambil data pada kantor yang sedang Bapak / Ibu Pimpin selama satu bulan. Hal ini dibutuhkan sehubungan dengan tugasnya menyusun Skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Perguruan Tinggi dengan memenuhi ketentuan dan peraturan administrasi di Instansi / Perusahaan Bapak/Ibu

Dapat kami beritahukan bahwa Research / Survey ini dipergunakan hanya untuk kepentingan ilmiah semata-mata. Kami mohon kiranya diberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, serta memberikan surat keterangan yang menyatakan telah selesai melakukan penelitian

Demikian kami sampaikan atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih

An. Kaprodi
Kepala Bidang Minat Bakat dan Inovasi
Program Studi Manajemen


An. Kaprodi, SE, M. Si

Lampiran 7 : Surat Selesai Riset

