

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Manusia merupakan bukti nyata penciptaan Allah di atas bumi yang paling sempurna. Albina & Aziz menyebutkan bahwa manusia merupakan makhluk yang punya kedudukan mulia dan dihidupkan di muka bumi dengan bekal khusus.<sup>1</sup> Dibandingkan makhluk Allah yang lain manusia ditanamkan akal untuk mampu memimpin dirinya selama hidup di alam fana serta untuk kembalinya pada kekekalan. Pada sudut pandang sosial, eksistensi akal memiliki peran besar antar manusia untuk menjalin dialektika aspek kehidupan. Secara sederhana akal membuat manusia dapat berkomunikasi untuk menukarkan pemikiran, menjalin relasi, mempererat hubungan, dan bekerja sama mencapai solusi problematika dalam lingkungan masyarakat. Akal ini semata-mata menjadi penggerak atas tindakan serta penyimpanan memori segala keilmuan yang melalui proses internalisasi. Semua hal tersebut berkontribusi dalam manusia yang bergelar sebagai makhluk sosial.

Sebagai salah satu makhluk di bumi manusia memiliki tugas pokok sebagai pemimpin bagi dirinya sendiri. Umat muslim menyebutnya sebagai khalifah. Khalifah adalah pemimpin yang menentukan pilihan mana yang diputuskan untuk menjalani kehidupan didunia. Manusia diberikan tanggung jawab penuh untuk diri jiwa dan raganya sendiri. Latar belakang bagi manusia menyangkut status tersebut karena 1) Mereka hidup dibawah aturan serta norma

---

<sup>1</sup> Meyniar Albina dan Mursal Aziz, "Hakikat Manusia dalam Al-Quran dan Filsafat Pendidikan Islam," *Edukasi Islami* 10(02) (2021): 731–46, <https://doi.org/10.30868/ei.v11i01.2414..> Hal 732

dan mereka tunduk terhadapnya, 2) Butuh pemberian nilai yang berarti dari individu lain, 3) Kebutuhan dasarnya adalah berinteraksi, 4) Kesempatan untuk tetap hidup bilamana manusia berdiri di tengah-tengah manusia lain, dan 5) Sebagai makhluk, manusia melekat dengan lingkungan hidup.<sup>2</sup>

Maka, dari status yang disandang oleh manusia penting untuk mampu beradaptasi baik dengan sesama manusia dan lingkungan dalam kondisi yang ada. Untuk memenuhi kapasitas terbaik untuk menjalankannya maka, hal baik bagi manusia untuk melakukan eksplorasi. Berbagai aspek di dalam dunia yang dapat ditemukan pembelajaran di dalamnya. Dari hal tersebut manusia memiliki modal yang dapat digunakan pada area tertentu.

Hal-hal mengenai modal diri bukan tanpa landasan apapun hingga dikatakan merupakan indikator penting untuk mempertahankan hidup sebagai manusia. Khususnya bagi umat islam yang menerapkan berbagai ajaran dalam Al-Qur'an dan hadits untuk menjalankan kehidupan sehari-harinya. Dalam islam manusia diajarkan untuk bekerja keras dalam kehidupan duniawi dan kehidupan akhirat kelak. Hal itu bahkan suatu tuntutan atau perintah bagi umat manusia hidup dimuka bumi.

Sebagai dasarnya melatih sifat berusaha dapat dilakukan dengan menyelesaikan pekerjaan secara mandiri hingga batas kemampuan, mempelajari hal-hal baru untuk membangun pengetahuan, berusaha bersungguh-sungguh untuk mencapai target, dan berusaha keras untuk fokus pada diri sendiri dalam mengembangkan potensi diri. Dalam KBBI berusaha

---

<sup>2</sup> Teuku Muttaqin Mansur dkk., *Ilmu Sosial dan Budaya Dasar: Berbasis General Education* (Syiah Kuala University Press, 2020). Hal 39

adalah bentuk kerja keras yang dilakukan manusia untuk mencapai sesuatu<sup>3</sup>. Maka, kuncinya disini adalah bagaimana usaha yang dilakukan mampu *upgrade* manusia melampaui versi mereka yang sekarang. Dalam Al-Qur'an Allah menjelaskan pentingnya kerja keras seorang manusia:<sup>4</sup>

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ

*Artinya: "Sesungguhnya Allah swt tidak akan mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka." (QS Ar-Ra'd:11)*

Kerja keras tidak hanya diartikan dengan keadaan yang mengharuskan seseorang melakukan pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, namun siapapun perlu untuk tekun mengerjakan sesuatu yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Bisa dari tekun menuntut ilmu, bekerja mencari uang, berusaha membahagiakan orang tua, dan sebagainya. Pemahaman ini penting ditanamkan pada diri manusia terutama umat muslim sejalan dengan perintah yang tertulis dalam hadist. Karena pada dasarnya manusia merupakan khalifah untuk dirinya sendiri. Sehingga setiap perubahan yang dialami manusia itu tergantung dari apa yang mereka kerjakan, baru kemudian Allah mengubah keadaan mereka tergantung sebesar apa usaha manusia.

Ditinjau dalam kehidupan sehari-hari surah Ar-Ra'd ayat 11 tidak sulit untuk dijumpai dalam buku pelajaran tingkat sekolah dasar hingga sekolah menengah dalam modul agama islam. Hal itu menunjukkan bahwa bukan hal tabu seseorang dibekali dasar perintah untuk giat melakukan apapun dalam

---

<sup>3</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia online, <https://kbbi.web.id/usaha> , diakses pada 20 Mei 24

<sup>4</sup> Ahmad Satria dkk., "Islam dan Fenomena Globalisasi: Analisis Ayat Al-Qur'an dengan Metode Tafsir Maudhui," *Gunung Djati Conference Series* 25 (2023).. h. 31

kebaikan sejak di sekolah dasar. Tujuannya agar pengenalan atas kerja keras tidak hanya dimulai dari orang dewasa saat bekerja, namun usia muda yang sedang melatih intelegensi yang pasti dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari dan kepentingan masa depan mereka.

Membentuk kualitas diri ini untuk mengimbangi perkembangan kualifikasi manusia memasuki dunia sosial semakin perlu untuk diperhatikan. Dalam suatu ranah seseorang memerlukan modal agar mampu menghadapi persaingan yang ikut mengalami peningkatan. Maka, seperti yang Bourdieu gambarkan atas ranah yang mana memerlukan modal dengan jumlah dan bobot secara keseluruhan untuk menentukan posisi mana seseorang dapat duduk<sup>5</sup>.

Kembali lagi pada pengembangan diri, pemerintah juga telah menyediakan fasilitas bagi siapapun yang mau untuk mengasah kemampuan dalam Badan Latihan Kerja (BLK). BLK secara terbuka memberikan kesempatan bagi masyarakat usia produktif untuk mengenal dan mengasah *skill* di bawah naungan fasilitas pemerintah dengan tujuan untuk menurunkan angka pengangguran di Indonesia.<sup>6</sup> Indonesia biasanya menentukan rentang usia produktif yang acap kali digunakan BPS mulai dari usia 15-64 tahun.<sup>7</sup> Jika diperhatikan di lingkungan sekitar, mereka ini memulai dengan bekerja dibawah industri kecil hingga organisasi profit yaitu karyawan. Salah satu yang biasa dijumpai adalah staf swalayan. Beberapa diantaranya seperti dari brand

---

<sup>5</sup> George Ritzer, *Teori Sosiologi Dari Sosiologi Klasik Sampai Perkembangan Terakhir Postmodern*, 8 ed. (Pustaka Pelajar, 2012). h. 907

<sup>6</sup> Yeni Nuraeni dkk., "Peran Balai Latihan Kerja (BLK) Komunitas Dalam Menyediakan Tenaga Kerja Pada Dunia Usaha dan Industri," *Jurnal Ketenagakerjaan* 17, no. 1 (2022), <https://doi.org/10.47198/naker.v17i1.124>, <https://doi.org/10.47198/naker.v17i1.124>.

<sup>7</sup> Edwardus Iwantri Goma dkk., "Analisis Distribusi dan Interpretasi Data Penduduk Usia Produktif Indonesia Tahun 2020," *Jurnal Georaflesia: Artikel Ilmiah Pendidikan Geografi* 6, no. 1 (2021): 20, <https://doi.org/10.32663/georaf.v6i1.1781>.

indomart, alfamart, alfamidi dan sebagainya. Jika dilihat perkembangannya perusahaan retail semacam swalayan memang menunjukkan perkembangan dengan adanya bukti bangunan yang bertambah dalam kurun waktu tertentu.

Pada tahun 2024 di Kediri tercatat 1.252 toko yang telah berdiri.<sup>8</sup> Secara otomatis persaingan antar perusahaan tersebut juga mengalami perubahan tidak terkecuali pada perusahaan sejenis yang telah lama berdiri pada suatu daerah atau area. Salah satu swalayan yang memang telah lama berdiri dan masih eksis hingga sekarang adalah Golden Swalayan yang berada di Kota Kediri dengan lokasi strategis di tengah kota yang berhadapan dengan gedung pusat perbelanjaan yakni Kediri Mall. Swalayan ini telah berdiri sejak 2010 oleh pendirinya bapak Hatalip ariestritanto yang mana berdirinya swalayan ini sebelumnya telah direncanakan dengan keberadaan bioskop Golden yang telah berdiri sejak 1994. Jadi untuk *brand* Golden ini atau PT. Golden Talipodo Langgeng Sejahtera Kediri memang merupakan perusahaan yang telah berdiri kurang lebih 30 tahun lamanya.

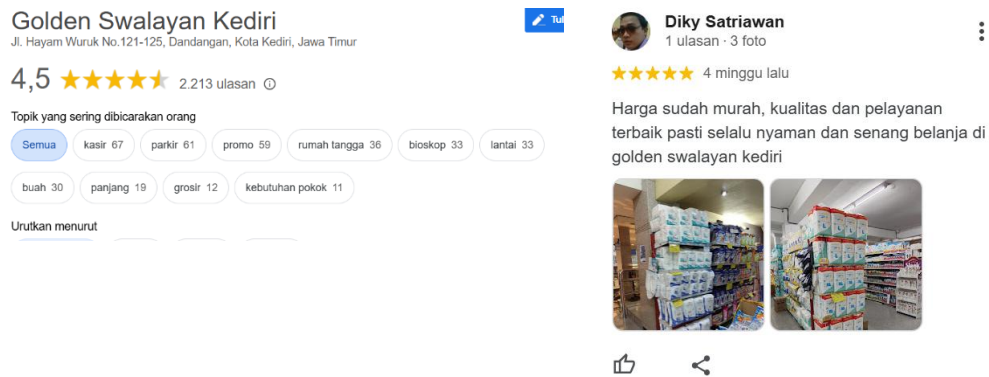
Dengan diberdirikannya swalayan ini selama itu, sewajarnya karyawan memiliki respon profesional untuk melayani berbagai pelanggan. Dalam mendapatkan pelayanan dan memberikan penilaiannya acap kali pelanggan menggunakan media online yang terkesan kemas dan bebas. Hal itu tercantum pada halaman ulasan google Golden Swalayan. Sebagian besar menunjukkan respon positif karena kesesuaian produk yang disediakan swalayan, promo-promo yang diberikan, dan tentu saja pelayanan yang baik untuk para

---

<sup>8</sup> Badan Pusat Statistik, *Kota Kediri Dalam Angka*, vol. 42 (BPS Kota Kediri, 2025). Hal 327

pelanggan, baik kasir maupun karyawan yang bertugas merestock barang di depan.

*Gambar 1 Ulasan Pelanggan Terhadap Golden Swalayan*



**Sumber :** *Google Ulasan Golden Swalayan*

Ulasan-ulasan tersebut mengindikasikan kepuasan yang diterima para pelanggan pada pengalamannya berbelanja di Golden swalayan kediri ini. Karyawan yang mampu menunjukkan ketulusan dalam membantu pelanggan, bersikap ramah pada pelanggan meski hanya sebatas diberi diberikan pertanyaan, mau untuk senantiasa mengusahakan standar yang berlaku bagi pelanggan merupakan bentuk penilaian yang penting dan patut diperhatikan untuk menjaga eksisnya perusahaan. Bagaimanapun juga sumber daya manusia (*man*) dalam perusahaan sangat diperlukan bersamaan dengan faktor-faktor pendukung yang lain. Sehingga kualitas pelayanan yang diberikan mereka mampu menjaga perusahaan untuk bersaing dengan perusahaan lain yang lebih baru dimata masyarakat.

Hasil observasi juga menunjukkan karyawan mampu bekerja sesuai dengan standar yang berlaku. Mulai dari pelayanan pramuniaga hingga *security* sekalipun. Ditemukan juga bahwa beberapa karyawan disini terlihat telah

mendekati usia purna. Tidak banyak dibandingkan dengan karyawan yang masih ada dalam usia produktif. Meskipun demikian, hal ini menjadi keunikan tersendiri dimana dengan banyaknya perusahaan retail lain yang secara keseluruhan mempekerjakan karyawan di usia produktif.

Isu ini menjadi dasar penelitian dengan menitik beratkan pada modal karyawan yang menjadi salah satu faktor swalayan dapat bertahan bersamaan dengan persaingan dalam *field* perusahaan retail. Alasan untuk fokus pada tinjauan modal karena apapun dari setiap praktik yang terjadi tidak lain berdasarkan modal yang dimiliki. Hal ini berkaitan dengan lingkungan hidup seseorang untuk bersosialisasi dan mendapatkan habitus-habitus tertentu dari tempat yang disinggahi. Sehingga secara subjektif hal itu akan mempengaruhi mereka sebagai seorang individu.

Demi memperkuat tinjauan penelitian peran modal karyawan, terdapat literatur terdahulu yang memiliki kesamaan membahas mengenai kualitas pelayanan karyawan. Penelitian tersebut dilakukan oleh Wibowo pada tahun 2021 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SuperTOP Swalayan Pare – Kediri”.<sup>9</sup> Penelitian ini menjawab permasalahan bahwa antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki keberpengaruh dan memiliki kekuatan korelasi yang cukup tinggi. Sekilas yang dapat diambil untuk memperluas penelitian tersebut adalah variabel kualitas pelayanan karyawan sebagai implementasi keberadaan modal-modal dalam diri karyawan. Alasannya adalah setiap praktik “pelayanan” kepada pelanggan merupakan modal yang dikembangkan dengan setiap habitus

---

<sup>9</sup> Septian Adhi Wibowo, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SUPERTOP SWALAYAN PARE – KEDIRI” (IAIN Kediri, 2021). hal vii

pada lingkungan perusahaan serta apa yang telah dibawanya sebagai wujud internalisasi eksternalitas seseorang yang dibawa diluar area kerja. Sedangkan pelanggan adalah refleksi loyalitas pelanggan untuk tetap menjadikan Golden Swalayan sebagai destinasi belanja kebutuhan keluarga.

Pengembangan penelitian akan dilakukan berdasarkan penelitian tersebut sebagai *research gap* dan menjadi salah satu penelitian sosial. Dengan begitu penelitian ini ditujukan untuk menemukan modal pada karyawan Golden swalayan sebagai hipotesis bahwa variabel tersebut perlu diperhatikan dalam mendukung Golden swalayan terus eksis dalam dunia perusahaan retail. Dengan melihat modal yang dimiliki oleh karyawan-karyawan yang dinilai memiliki kekuatan dalam ranah untuk mengontrol pekerjaan mereka. Bersamaan dengan hal itu, diharapkan berdasarkan penelitian ini Golden swalayan dapat dijadikan kiblat perusahaan serupa untuk menyiapkan kualifikasi tertentu dalam menjalankan perusahaan salah satunya adalah modal karyawan.

## **B. Fokus Penelitian**

Setelah adanya penjabaran mengenai konteks bahasan, maka yang dapat disimpulkan ke dalam fokus penelitian ini meliputi:

1. Bagaimana jenis-jenis modal karyawan dalam mendukung eksistensi Golden swalayan Kediri?
2. Bagaimana habitus yang terbentuk pada karyawan di Golden swalayan?

## **C. Tujuan penelitian**

Berangkat dari adanya fokus penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

1. Untuk membedah dan menjelaskan jenis-jenis modal karyawan dalam mendukung eksistensi Golden swalayan Kediri.
2. Untuk menjelaskan habitus yang terbentuk pada karyawan di Golden swalayan.

#### **D. Manfaat penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat teoritis dan praktis yakni sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Secara akademik diharapkan dapat menjadi salah satu sumber literatur studi Sosiologi secara khusus dalam Sosiologi Agama UIN sebagai salah satu institusi di Kabupaten Kediri.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri

Sebagai bentuk pengabdian mahasiswa di dalam institusi diharapkan penelitian ini dapat menjadi suatu sumbangsih pengembangan pengetahuan di UIN Kediri.

- b. Bagi Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri

Diharapkan literatur dari penelitian ini masih dapat dikembangkan dalam penelitian selanjutnya baik dari studi sosial maupun studi-studi lainnya.

- c. Bagi Pembaca

Diharapkan hasil penelitian ini memberikan informasi yang dapat diterapkan dalam kehidupan sosial masyarakat secara khusus sebagai wujud interpretasi modal dalam individu.

## E. Penelitian terdahulu

### 1. Memaknai Implementasi *Corporate Social Responsibility* Menuju Sustainability dalam Perspektif Social Practice Bourdieu

Penelitian oleh Sulis Rochayatun tahun 2021<sup>10</sup>

Penelitian ini menjawab pertanyaan mengenai pemaknaan CSR sebagai pembawa peran mendasar keberlanjutan perusahaan dengan menggunakan teori praktik sosial sebagai alat untuk mengkaji fenomena. Hasil menunjukkan bahwa sistem CSR terlaksana dengan baik dan terstruktur. CSR memegang prinsip *dual commitment* yang mana komitmen yang dipegang adalah kesuksesan bisnis dalam aspek ekonomis dan kesuksesan bisnis dalam aspek sosial. Dalam suatu Perusahaan yang mampu menerapkan ini mereka adalah kelompok organisasi profit yang mengupayakan pembentukan habitus dalam internal Perusahaan, menjaga eksistensi modal serta mampu memahami ranah dan menguasainya, yang mana praktik ini sesuai dengan penerapan teori praktik sosial Pierre Bourdieu. Sebagaimana penelitian yang akan dilaksanakan, fokus yang ingin dipahami adalah upaya mengenai mekanisme bertahan yang dilakukan suatu Perusahaan profit untuk bersaing dalam pasar. Namun, perbedaannya adalah lokasi pada penelitian yang akan dilakukan belum ditemukan sistem yang menata tujuan Perusahaan secara konseptual. Maka, penelitian yang akan datang ini dengan perbedaan lokasi yakni swalayan yang menjual kebutuhan rumah tangga Masyarakat dengan PT Tirta Investama yang

---

<sup>10</sup> Sulis Rochayatun, "Memaknai Implementasi Corporate Social Responsibility Menuju Sustainability dalam Perspektif Social Practice Bourdieu," *El Muhasaba Jurnal Akuntansi* 12, no. 2 (2021): 127–37, <https://doi.org/10.18860/em.v12i2.12010>.

memproduksi salah satu air mineral kemasan (Aqua), serta fokus yang akan diambil penelitian yang akan dilakukan adalah peran modal karyawan dan bukan pada sistem seperti CSR pada PT Tirta Investama.

## 2. Sopi ke Kopi: Mengubah Habitus Melalui Modal Sosial dalam Kewirausahaan

Penelitian oleh Elly Esra Kudubun dan Yerik Afrianto Singgalen pada tahun 2020<sup>11</sup>

Penelitian ini mengangkat fenomena kewirausahaan dan sektor pariwisata sebagai salah satu bentuk upaya perubahan habitus para pemuda. Penelitian menyebutkan bahwa kewirausahaan dan sektor pariwisata memiliki manfaat sosial disamping manfaat ekonomis. Hal ini dibuktikan dengan keberadaan salah satu Tamperoeng *coffeeshop* di Kota Tobelo, Kabupaten Halmahera Utara sejak tahun 2016 silam. Coffeeshop ini didirikan sebagai lokasi berkumpul dan berdiskusi para pemuda di Kota Tobelo yang mana kota ini merupakan daerah pasca konflik. Dengan hasil penelitian menunjukkan Tamperoeng *coffeeshop* adalah salah satu tempat *ngopi* bagi anak muda sebagai upaya untuk memperbaiki kebiasaan para pemuda mengonsumsi minuman keras. Judul penelitian diambil dari 2 kata pendukung yakni *sopi* dan *kopi*. Dalam judul tertulis *sopi ke kopi* yang memaknai mengubah kebiasaan minum minuman keras (*sopi*) ke kebiasaan minum kopi dengan tujuan untuk sekaligus mempererat hubungan persaudaraan antar umat beragama. Kelima pendiri usaha *coffeeshop* ini menggunakan strategi pemasaran baruan serta memanfaatkan koneksi, *trust*,

---

<sup>11</sup>Elly Esra Kudubun dan Yerik Afrianto Singgalen, *Sopi ke Kopi: Mengubah Habitus Melalui Modal Sosial dalam Kewirausahaan*, III (2020): 9–21.

serta nilai-nilai budaya sebagai bentuk upaya mekanisme bertahan dari pesaing sesama *coffeeshop*. Variabel utama dalam penelitian ini sama dengan penelitian yang akan dilakukan, yakni modal (lebih spesifik lagi modal sosial). Peneliti memperhatikan modal sosial sebagai sistem penggerak berubahnya kebiasaan yang ada pada diri pemuda di Kota Tobelo. Sebenarnya penelitian ini masih dapat dikaji melalui perspektif modal lain menurut Pierre Bourdieu, namun dalam penelitian sendiri tidak menyebutkan tokoh spesifik yang mendasari penelitian. Maka, hal ini dapat dikaji lagi dengan beberapa modal lain dalam penelitian yang akan dilakukan dengan fenomena yang berbeda.

### 3. Pengaruh Kompetensi, Pelatihan dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian oleh Muhammad Dedi Syahputra dan Hasrudy Tanjung pada tahun 2020 dalam Jurnal ilmiah magister manajemen<sup>12</sup>

Penelitian ini diadakan dengan tujuan mengetahui secara parsial dan stimulan pengaruh kompetensi karyawan, pelatihan pada karyawan, dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan. Hasil menunjukkan bahwa secara parsial kompetensi dan pengembangan karir memiliki keberpengaruhan yang signifikan terhadap karyawan dalam kinerjanya, sedangkan pelatihan tidak memiliki pengaruh signifikan. Secara stimulan ketiga faktor memiliki keberpengaruhan terhadap kinerja dengan adanya upaya perusahaan untuk meningkatkan kompetensi yang sekiranya masih belum maksimal pada karyawan tertentu. Sedangkan untuk karyawan yang

---

<sup>12</sup> Muhammad Dedi Syahputra dan Hasrudy Tanjung, *Pengaruh Kompetensi, Pelatihan dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan*, 3 (2020).

terlihat lebih unggul dalam kompetensi dan aksi dalam perusahaan harus diadakan pengembangan karir secara berkala dan berkelanjutan sehingga karyawan memiliki dorongan untuk meningkatkan kinerjanya. Kompetensi dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai modal dalam penelitian yang akan dilakukan. Maka adanya penelitian ini akan membahas lebih dalam tentang modal pada karyawan yang menurut teori bourdieu memiliki klasifikasi modal.

#### 4. Budaya Organisasi Dengan Work Engagement Pada Karyawan

Penelitian oleh Sowanya Ardi Prahara dan Syarif Hidayat pada tahun 2019 dalam Jurnal RAP (Riset Aktual Psikologi)<sup>13</sup>

Dalam penelitian ini peneliti mencoba menghitung koefisien korelasi untuk membuktikan seberapa berpengaruh budaya organisasi dengan work engagement terhadap karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa antara variabel budaya organisasi dan variabel work engagement memiliki tingkat hubungan yang tinggi sehingga untuk meningkatkan keberhasilan perusahaan hal ini memberikan dampak yang tinggi bagi karyawan. Work engagement merupakan bentuk habitus yang perlu diinternalisasikan karyawan dalam peran kerjanya. Aspek ini disebutkan sebagai produk budaya organisasi perusahaan. Budaya organisasi juga direfleksikan sebagai habitus untuk karyawan yang dibentuk perusahaan. Di dalam penelitian tersebut belum dibahas mengenai modal apa yang dimiliki karyawan untuk

---

<sup>13</sup> Sowanya Ardi Prahara, "Budaya Organisasi dengan Work Engagement pada Karyawan," *Jurnal RAP (Riset Aktual Psikologi Universitas Negeri Padang)* 10(2) (Januari 2020): 232–44, <https://doi.org/10.24036/rapun.v10i2.106977>.

memenuhi perannya mendukung keberhasilan perusahaan dan masih pada pembahasan keberpengaruhannya dua variabel berwajah habitus.

5. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SuperTOP Swalayan Pare – Kediri.

Penelitian oleh Wibowo pada tahun 2021.<sup>14</sup>

Penelitian ini menjawab permasalahan bahwa antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki keberpengaruhannya dan memiliki kekuatan korelasi yang cukup tinggi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan angket sebagai metode pengumpulan datanya. Sesuai dengan permasalahan yang diselesaikan dalam penelitian ini jawaban hanya membuktikan pengaruh antara kedua variabel. Dengan subjek yang sama penelitian selanjutnya akan berfokus pada penjabaran modal karyawan yang diasumsikan sebagai sumber kepuasan pelanggan berdasarkan pelayanan karyawan.

## **F. Definisi Operasional**

### **1. Modal**

Konsep mengenai modal tidak asing jika dikaji dalam kaca mata ilmu ekonomi yang mana definisi yang diberikan tidak jauh dari aset atau uang yang dimiliki seseorang. Pada dasarnya modal ini merupakan salah satu faktor produksi yang penting untuk dipenuhi dalam melakukan proses produksi. Maka, keberadaan modal adalah penentu seseorang memiliki kuasa untuk mampu melakukan produksi atau tidak.

---

<sup>14</sup> Wibowo, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SUPERTOP SWALAYAN PARE – KEDIRI."

Dalam penelitian dari Zakir dkk, secara eksplisit mendeskripsikan modal sebagai tunjangan terhitung (biaya, uang) untuk melangsungkan kegiatan produksi usahatani. Modal yang digunakan menunjukkan dari dana yang dipinjam dari pihak tertentu.<sup>15</sup> Sedangkan pengertian tersebut dalam penelitian lain oleh Zebua menggambarkan modal sebagai sesuatu yang digunakan koperasi mampu mencapai tujuan dengan baik, yang mana koperasi merupakan organisasi yang menggambarkan sebagaimana potensi anggota-anggotanya. Semakin baik setiap praktik kegiatan di dalamnya maka suatu anggota koperasi memiliki perwujudan organisasi koperasi yang berkualitas. Secara singkat modal yang digunakan secara terpusat dalam penelitian ini merupakan modal kerja di mana modal kerja adalah modal-modal berupa dana yang bersumber dari setiap anggota. Terlepas dari yang disebutkan juga modal pengetahuan dan keterampilan.<sup>16</sup>

Modal sendiri jika dilihat dalam KBBI berarti uang, harta benda, dan hal dasar atau bekal untuk berjuang (bekerja). Konsep dalam modal sesuai dengan penjelasan terdahulu selalu memiliki keterikatan dengan materi. Secara khusus modal digunakan dalam term kiasan untuk menggambarkan hal yang bersifat non-material. Hal ini jelas digunakan oleh Pierre Bourdieu untuk menjelaskan kata modal dalam teorinya.

Di dalam teorinya, Bourdieu sempat menyebutkan mengenai dominasi dan kuasa dalam modal politik oleh seorang agen, yang mana itu yang

---

<sup>15</sup> Imelda Zakir dkk., “Prioritas Persepsi Permodalan Dan Strategi Prioritas Sumber Modal Usahatani Padi Sawah : Analisis AHP Dan SWOT,” *JSEP (Journal of Social and Agricultural Economics)* 16, no. 1 (2023): 13, <https://doi.org/10.19184/jsep.v16i1.37950>. Hal 14

<sup>16</sup> Dedi Irawan Zebua, “Pengaruh Modal Kerja Terhadap Perkembangan Usaha Pada Koperasi Bina Mitra Sejahtera Universitas Nias,” *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi* 1, no. 1 (2022): 21–27, <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.9>. Hal 21-22

menentukan seseorang mampu memegang kendali atas dirinya sendiri maupun orang lain.<sup>17</sup> Pengendalian ini merupakan suatu kuasa sehingga seseorang yang memiliki mampu mengubah sesuatu. Kuasa menurut KBBI secara tidak langsung terdefinisi selaras dengan bagaimana modal bekerja dalam suatu ranah. Menurut KBBI kuasa merupakan kata yang merujuk pada pemahaman “kemampuan atau kesanggupan (dalam melakukan sesuatu), kekuatan, wewenang atas sesuatu (memberi perintah, mengurus, mewakili), pengaruh (atas jabatan yang dimiliki)”. Hal yang membuat keduanya mirip dilihat dari keberadaan kemampuan untuk bertindak jika seorang agen memilikinya. Tentu saja ditinjau dengan bobot atas modal atau posisi kekuasaan yang diduduki. Jika dikaji lagi, modal masih berada lebih dasar dari pada kuasa, namun keduanya memiliki keselarasan yang sama untuk mampu memberi perubahan atas sesuatu.

Keberadaan kuasa ini karena terdapat satu hal yang mendasari yakni modal yang kuat dibanding modal yang lain. Ketika seseorang menggunakan modal sebagai kekuatannya dalam bilah suatu arena dihadapkan dengan agen lebih lemah daripadanya disitulah akan terjadi suatu kekerasan simbolik yang mengakibatkan ketidaksetaraan sosial dan menunjukkan kekuasaan sosial.

Modal adalah setiap sumber daya dan kuasa yang ada pada diri seseorang sehingga mampu mencapai sesuatu.<sup>18</sup> Modal adalah jembatan yang dilalui seseorang dapat masuk dalam berbagai ranah dunia kerja. Pada

---

<sup>17</sup> Ritzer, *Teori Sosiologi Dari Sosiologi Klasik Sampai Perkembangan Terakhir Postmodern*. Hal 907

<sup>18</sup> Richard Harker dkk., *(Habitus x Modal) + Ranah = Praktik: Pengantar Paling Komprehensif Kepada Pemikiran Bourdieu* (Jalasutra, 2009). Hal 276

dasarnya mereka yang mampu bekerja perlu mempersiapkan segala hal yang mendukung persaingan antara satu sama lain di dalam ranah. Hal-hal mendukung tersebut tidak lain merupakan modal. Modal ini adalah modal sosial, modal ekonomi, modal budaya, dan modal simbolik.

## 2. Karyawan

Suatu perusahaan dapat berdiri karena adanya aktor. Aktor-aktor di dalamnya terbentuk dalam bingkai struktur yang mengatur. Beberapa diantaranya seperti pendiri atau pemilik perusahaan, manajer perusahaan dalam berbagai divisi, serta pegawai pelaksana lain yang bergerak dibawah. Kualifikasi tersebut merupakan tenaga kerja yang memiliki kewajiban, tugas, dan hak masing-masing sesuai dengan kemampuan. Mereka adalah sumber daya yang diperlukan sebagai bentuk akomodasi dari alam terpenting untuk menjalankan produksi.

Tenaga kerja atau *manpower* menurut UU No. 13 Tahun 2003 adalah setiap orang yang mampu untuk melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan atau jasa, baik untuk diri sendiri maupun untuk masyarakat. Sedikit berbeda dengan Payaman Simanjuntak yang memaknai tenaga kerja sebagai penduduk yang sudah atau sedang bekerja, sedang mencari pekerjaan, dan yang melaksanakan kegiatan lain, seperti bersekolah dan mengurus rumah tangga. Berdasarkan pemahaman payaman tersebut yang mendiskripsikan tenaga kerja secara kategorial, dapat di bagi bahwa tenaga kerja (*man power*) terdiri atas 2 angkatan<sup>19</sup>:

- a. Angkatan kerja, dibagi kembali dalam

---

<sup>19</sup> Agusmidah, *Hukum Ketenagakerjaan Indonesia* (Ghalia Indonesia, 2010). Hal 6-7

- a) Golongan sedang bekerja
  - b) Golongan menganggur atau yang sedang mencari kerja
- b. Bukan angkatan kerja, dibagi kembali atas
- a) Golongan yang sedang bersekolah, mereka yang hanya memiliki kegiatan di sekolah
  - b) Golongan yang mengurus rumah tangga, golongan yang bekerja dalam rumah tangga tanpa upah
  - c) Golongan lain-lain (hidup mereka tergantung pada orang lain, seperti lansia, sakit parah, atau cacat tubuh) atau penerima pendapatan (pensiun, uang sewa atau bunga atas kepemilikan)

Secara garis besar penyebutan karyawan, buruh atau pekerja adalah tenaga kerja yang memiliki kemampuan untuk bekerja menghasilkan jasa maupun memproduksi barang dengan tujuan mencukupi kebutuhan personal maupun untuk kebutuhan masyarakat.<sup>20</sup> Karyawan adalah pekerja yang tampil dalam perhimpunan aset dalam perusahaan yang mana tidak akan mungkin dapat berjalan suatu perusahaan tanpa dihadirkan karyawan itu sendiri. Secara sederhana, pekerja acapkali disebut buruh yang mana merupakan individu-individu yang bekerja untuk menerima upah (uang) atau imbalan lain (bukan uang).<sup>21</sup>

Karyawan merupakan salah satu aktor yang memiliki esensi penting dalam dunia kerja seperti perusahaan. Menurut Hasibuan dalam sebuah

---

<sup>20</sup>Abdullah Sulaiman dan Andi Walli, *Hukum Ketenagakerjaan /Perburuhan* (YPPSDM, 2019). Hal 4

<sup>21</sup> Sulaiman dan Andi Walli, *Hukum Ketenagakerjaan /Perburuhan*. hal 4

jurnal mendefinisikan karyawan sebagai seseorang yang menjual jasa pikir atau jasa tenaga ditukar kompensasi dengan kesepakatan sebelumnya.<sup>22</sup>

Karyawan menurut KBBI merupakan seseorang yang bekerja dalam suatu lembaga dan mendapatkan upah. Literatur lain mengungkapkan bahwa karyawan merupakan Sumber Daya Manusia yang dinilai sebagai aset berharga, sehingga keberadaannya perlu diperhatikan dan memerlukan bimbingan. Tujuannya adalah sumber daya perusahaan ini mampu mengikuti keberadaan perkembangan yang terjadi dalam maupun luar perusahaan yang mana hal ini diyakini akan mempengaruhi keuntungan perusahaan baik dalam profit maupun kualitas sumber daya manusia (karyawan).<sup>23</sup>

Dalam dunia hukum ketenagakerjaan terdapat perjanjian kerja yang menjadi dasar adanya jenis tenaga kerja yang bekerja dalam suatu organisasi yakni:

- a. Karyawan tetap yaitu mereka yang bekerja dengan memperoleh imbalan tetap secara berkala. Misalnya pegawai negeri, pegawai swasta, dan penerima pensiunan.<sup>24</sup>
- b. Karyawan tidak tetap, adalah mereka yang bekerja dengan adanya perjanjian yang menentukan lama waktu mereka berada dibawah naungan perusahaan.<sup>25</sup>

---

<sup>22</sup> Androh G Onibala dan Ivonne L Saerang, *Analisis Perbandingan Prestasi Kerja Karyawan Tetap Dan Karyawan Tidak Tetap Di Kantor Sinode GMIM*, 5 (2017): 380–87. Hal 381

<sup>23</sup> C. Venus Lurekke Jean Jr. dan Rolyana Ferinia, “Kreativitas Karyawan sebagai Variabel Mediasi antara Motivasi dan Kinerja Karyawan,” *Jurnal Perspektif* 21, no. 1 (2023): 79–89, <https://doi.org/10.31294/jp.v21i1.15520>. hal 79

<sup>24</sup> Onibala dan Saerang, *Analisis Perbandingan Prestasi Kerja Karyawan Tetap Dan Karyawan Tidak Tetap Di Kantor Sinode GMIM*. Hal 382

<sup>25</sup> Onibala dan Saerang, *Analisis Perbandingan Prestasi Kerja Karyawan Tetap Dan Karyawan Tidak Tetap Di Kantor Sinode GMIM*. Hal 382

Maksud dalam konsep karyawan dalam penelitian ini adalah mereka yang bekerja dalam perusahaan dan menerima upah sebagai balas jasa. Tenaga kerja ini dapat disebut sebagai karyawan karena telah memenuhi kriteria untuk pantas bekerja dibawah naungan perusahaan. Mereka melakukan pekerjaan sesuai peran dan posisi yang dipegang. Karyawan ini telah melakukan perjanjian dengan perusahaan dalam suatu kontrak kerja pada kurun waktu tertentu serta upah sesuai bagiannya.<sup>26</sup>

### **3. Modal karyawan**

Sebagai karyawan yang telah menjadi bagian dari perusahaan, maka berarti mereka adalah orang-orang yang wajib ikut berperan dalam mencapai tujuan perusahaan. Karyawan disini dituntut untuk mampu bekerja keras memenuhi tujuan tersebut. Mereka juga memiliki hak untuk mempertahankan keberadaannya dalam lingkungan pekerjaan. Sesuai dengan pendefinisian karyawan dalam UU No. 13 Tahun 2003<sup>27</sup> sebagai *manpower* yang memiliki kemampuan untuk menghasilkan barang atau jasa untuk diri sendiri maupun untuk masyarakat. Maka, yang diperlukan merupakan modal baik fisik maupun non-fisik, baik materi maupun non-materi, baik gagasan maupun tenaga. Dengan begitu modal karyawan adalah suatu sumber daya yang dimanfaatkan karyawan untuk menjalankan fungsi dan mendapatkan suatu penghargaan sebagai seorang individu dalam perusahaan sehingga dia mampu bertahan dalam ranah dan suatu perkembangan dalam perusahaan dapat tercapai.

---

<sup>26</sup> Onibala dan Saerang, *Analisis Perbandingan Prestasi Kerja Karyawan Tetap Dan Karyawan Tidak Tetap Di Kantor Sinode GMIM*. Hal 381

<sup>27</sup> Agusmidah, *Hukum Ketenagakerjaan Indonesia*. Hal 6-7

#### 4. Eksistensi

Kata eksistensi memiliki kata dasar eksis yang berarti ada dan tensi yang memiliki sifat posesif (kepemilikan). Eksistensi sendiri dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki makna hal berada atau keberadaan. Kata ini dalam bahasa arab adalah *wujud* (ada) yang diturunkan dari kata *wujudan* (menemukan), *wujd*, *wajd* (nirwana), dan *wijdan* (sadar).<sup>28</sup> Kata *wujd* sempat disebutkan dalam potongan ayat al-Qur'an dalam Q.S at-Thalaq ayat 6 disebutkan dalam kata “وَجِدْكُمْ” yang berarti kemampuanmu. Dari makna-makna tersebut eksistensi merupakan segala hal di atas muka bumi yang memiliki keberadaan dan mengada serta memiliki kemampuannya sendiri secara sadar untuk mempertahankan hidupnya. Dengan demikian jika diartikan dalam penelitian ini maka kata eksistensi memiliki arti keberadaan perusahaan secara nyata dan nampak sebagai wujud keberadaan himpunan anggota di dalamnya dengan kekuatan yang dimiliki mampu mempertahankan kesadaran masyarakat bahwa golden swalayan tetap bersedia melayani dengan menyediakan beragam kebutuhan dalam swalayan. Semua ini adalah mengenai kemampuan untuk mengada perusahaan di tengah banyaknya persaingan perusahaan retail saat ini.

#### 5. Swalayan

Swalayan merupakan pasar modern yang menyediakan berbagai kebutuhan rumah tangga dalam satu lokasi. Dalam peraturan menteri perdagangan Republik Indonesia No. 23 tahun 2021 toko swalayan

---

<sup>28</sup> Made Saihu, “Eksistensi Manusia Sebagai Khalifah dan Implementasinya Dalam Pendidikan Islam,” *Andragogi: Jurnal Pendidikan Islam dan Manajemen Pendidikan Islam* 1, no. 3 (2022): 418–40, <https://doi.org/10.36671/andragogi.v1i3.66>. Hal 403

merupakan toko dengan sistem pelayanan mandiri, menjual berbagai jenis barang secara eceran yang berbentuk minimarket, supermarket, department store, hypermarket, ataupun grosir yang berbentuk perkulakan.