

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Zaman globalisasi seperti saat ini, muncul berbagai masalah di bidang perekonomian yang membawa dampak cukup besar bagi industri-industri yang ada di Indonesia khususnya dalam hal perdagangan dan infrastruktur jasa. Pada abad ke 21 organisasi dituntut mempunyai keunggulan baik dalam produk yang di perjual belikan, *service* atau pelayanan dan karyawan yang berkapasitas baik. Sumber daya manusia mempunyai posisi strategis dalam sebuah organisasi karena mempunyai tugas yang penting dalam melaksanakan seluruh kegiatan yang berada di perusahaan demi tercapainya sebuah target. Karyawan sebagai asset penting dalam perusahaan harus diberikan pelatihan dan ketrampilan sejak awal karena menentukan keberhasilan sebuah organisasi. Salah satu hal penting didalam yang harus dimiliki oleh perusahaan adalah adanya kinerja karyawan yang maksimal karena akan menghasilkan sebuah prestasi kerja dan sebagai penanda kelangsungan hidup sebuah organisasi (Setiawan A. , 2013).

Efektifitas kerja sebuah perusahaan sangat bergantung pada kinerja dari masing-masing karyawan. Berbagai perubahan yang terjadi dalam lingkup ekonomi membuat banyak perusahaan mengelola karyawan dengan maksud untuk mencapai target utama serta mampu mengalami perkembangan yang signifikan. Dengan mempunyai karyawan yang berkapasitas baik sebuah perusahaan diharapkan lebih mudah berkontribusi dalam era globalisasi. Kinerja karyawan adalah salah satu indikator penting dalam perusahaan sehingga perlu dilakukan evaluasi secara berkala. Secara umum, kinerja mempunyai arti hasil akhir kerja dari seorang karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh perusahaan. kinerja karyawan menjadi salah satu bagian penting yang harus mendapat perhatian khusus karena menjadi faktor utama dalam proses bekerja yang menjadi penentu apakah proses kerja di organisasi tersebut baik atau tidak (Hardiansyah, 2017)

Kinerja karyawan yang terus mengalami peningkatan akan memberikan dampak positif bagi perusahaan dalam mempertahankan persaingan industri yang semakin tidak menentu. Oleh karena itu, banyak hal yang dapat dikerjakan oleh perusahaan demi meningkatkan kinerja yang dimiliki oleh karyawan dengan tujuan untuk memenuhi target keberhasilan serta menjaga kelangsungan hidup perusahaan (Reza, 2010). Kinerja karyawan menurut Timpe (1992) merupakan prestasi seorang karyawan dalam sebuah organisasi yang dapat meningkatkan produktifitas dalam bekerja (Riyadi, 2011). Kinerja karyawan menurut Hasibuan (2006) merupakan sebuah pencapaian seorang karyawan setelah menyelesaikan semua beban tugas yang diberikan oleh perusahaan berdasarkan kemampuan, pengalaman dan pengaturan waktu yang baik.

Perusahaan yang mengalami keunggulan secara kompetitif adalah perusahaan yang mampu mengelola karyawan dengan maksimal dikarenakan karyawan merupakan asset yang berharga didalam sebuah perusahaan yang bertujuan untuk memberikan persaingan yang berkualitas terhadap perusahaan lain dan menciptakan keunggulan untuk perusahaan itu sendiri (Katiandago, Mandey, & Mananeke, 2014). Karyawan dikatakan memiliki kinerja yang baik jika adanya hubungan yang berkorelasi antara pekerjaan yang sedang dijalani dengan kemampuan didalam diri.

Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Wexly dan Yukl (2000) yaitu disiplin kerja serta motivasi. Kedua hal tersebut diperlukan untuk hasil yang maksimal di dalam sebuah perusahaan. Hal-hal yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Timpe (1992) dibagi menjadi dua bagian yaitu faktor internal yang terdiri dari sifat, kepribadian, keinginan, motivasi, jenis kelamin, latar belakang budaya dan faktor eksternal yang mencakup lingkungan, gaya kepemimpinan, jenis latihan dan sistem pengawasan, dan sistem upah. Selain itu ada tiga faktor utama yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Notoatmodjo (1992) antara lain individu yang ingin bekerja, usaha untuk melakukan sebuah pekerjaan dan dukungan dan kesempatan yang diberikan untuk bekerja. Demi menghasilkan kinerja karyawan secara optimal perusahaan harus selalu meningkatkan kinerja karyawan serta dapat

memaksimalkan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan agar tercapai target-target yang direncanakan oleh perusahaan.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 28 Juli sampai 3 Agustus 2018 berkaitan dengan kinerja karyawan terhadap beberapa karyawan di Pizza Hut Citraland, Wawancara pertama dilakukan kepada *Restaurant Manager* guna menggali permasalahan yang ada di Pizza Hut

“Sejauh ini yang saya lihat masih banyak karyawan yang kurang baik dalam segi kemampuan produk atau knowledge, banyak dari mereka yang sudah bertahun-tahun bekerja masih belum menguasai satu section secara standar. Selain itu banyak juga anak-anak yang menyepelekan sebuah pekerjaan ketika sudah ada audit, contoh yang paling gampang adalah mengecek tanggal kadaluwarsa dan kualitas produk itu jarang sekali dilakukan jika sudah audit. Saya selama ini sudah berusaha memberi contoh yang baik kepada karyawan agar kedepannya karyawan juga menjadi lebih baik mulai dari jam kerja, penggunaan alat-alat selama bekerja dan banyak hal lainnya. Banyak juga speed karyawan yang masih kurang ketika jam restaurant sepi karena mereka menganggap bahwa tamu yang datang jumlahnya sedikit jadi mereka tidak membuat produk secara cepat. Saya sih berharapnya untuk kedepan anak-anak lebih bisa menghargai waktu dan lebih memaksimalkan kemampuan dan speed yang dimiliki agar visi yang di junjung oleh pizza dapat tercapai” (WS, laki-laki, RM)

Hal ini selaras dengan hasil wawancara subjek kedua dengan inisial AF yang merupakan karyawan Pizza Hut Citraland menyatakan bahwa

“Selama bekerja aku merasa kurang mampu menyelesaikan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabku dan aku menyesali hal itu. Aku juga kurang cepat dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan karena aku sadar speed ku dalam bekerja masih kurang. Aku juga sering terlambat masuk kerja ya pokoknya tidak sesuai dengan peraturan pizza hut dikarenakan aku sering bangun kesiangan dan merasa terlalu lelah. Sebenarnya masih banyak hal yang harus aku pelajari jika ingin menjadi karyawan di sini dan aku sedang berusaha agar tetap konsisten dalam menjalankan semua peraturan perusahaan” (AF, perempuan, PT)

Hal ini selaras dengan hasil wawancara subjek ketiga dengan inisial C yang merupakan karyawan Pizza Hut Citraland menyatakan bahwa

“Ya karena aku masih baru jadi aku merasa belum mampu menyelesaikan pekerjaan ku dengan maksimal terlebih jika posisi ramai dan aku di section sendirian aku merasa kurang mampu. Sering

juga aku ditegur oleh senior karena pekerjaanku tidak sesuai standar dan kurang sering mengecek. Selain itu banyak prepare an buah dan sayur yang sering tidak terpotong karena situasi yang tidak memungkinkan. Aku juga masih belajar terus untuk membuat produk yang sesuai dengan standar tapi ya memang susah karena kadang terlalu ribet dan lama. Aku kalau masuk kerja sih jarang terlambat cuma pas aku istirahat waktunya tak lebihin soalnya temen-temenku yang lain juga gitu. Aku kalau sudah merasa capek banget pas lagi rame biasanya pelan-pelan kerjanya tapi kedepannya aku akan memperbaiki itu semua dan berusaha lebih baik lagi” (C, perempuan, PT)

Berdasarkan hasil wawancara awal di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa kedua subjek merasa kurang maksimal dalam melakukan pekerjaan dikarenakan keterbatasan tenaga dan kecepatan yang kurang serta kurang didukung oleh manajemen yang bertanggung jawab di perusahaan tersebut sehingga kinerja yang dihasilkan kurang maksimal. Untuk kedepannya subjek ingin belajar lebih banyak lagi agar bisa menghasilkan produk dan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan.

Salah satu hal wajib yang harus dimiliki oleh perusahaan adalah kinerja karyawan yang baik. Kinerja merupakan wujud nyata hasil kerja karyawan yang di buktikan melalui prestasi kerja dalam jangka waktu tertentu. Untuk mendapatkan hasil kerja yang maksimal dibutuhkan sikap disiplin yang tinggi dari karyawan dengan tujuan mematuhi semua aturan yang sudah dibuat oleh perusahaan. Disiplin kerja yang diberlakukan oleh sebuah perusahaan mempunyai tujuan agar karyawan mampu melaksanakan tugasnya secara baik dan sesuai prosedur yang berlaku. Karyawan yang memiliki sikap disiplin akan melaksanakan pekerjaan sesuai standar yang diberikan dan selalu berusaha berhati-hati setiap melakukan pekerjaan tersebut. Disiplin kerja harus diterapkan secara benar dan harus melalui pertimbangan yang bijak karena akan berpengaruh dalam kinerja karyawan tersebut agar tetap terjaga dengan baik (Ardiansyah & Wasilawati, 2014)

Salah satu sikap yang harus ditanamkan sejak awal kepada semua karyawan adalah kedisiplinan yang bertujuan untuk memaksimalkan hasil kerja, selain itu diharapkan dengan adanya disiplin kerja mampu membuat hasil kinerja karyawan semakin maksimal namun semua itu harus mendapatkan dukungan dari

lingkungan kerja yang baik yang mampu menjunjung kelancaran, keamanan, keselamatan, kebersihan dan kenyamanan selama bekerja serta hal-hal penunjang lainnya agar karyawan merasa nyaman dan bahagia ketika menyelesaikan tugas yang diberikan oleh perusahaan (Sidanti, 2015). Kedisiplinan kerja merupakan salah satu poin penting yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kinerja dalam diri karyawan. Disiplin kerja menurut Hasibuan (2006) merupakan sebuah keinginan dari dalam diri sendiri untuk menaati semua aturan dari perusahaan serta nilai-nilai yang berlaku di lingkungan tersebut. Karyawan dikategorikan memiliki disiplin yang baik apabila karyawan tersebut melaksanakan semua pekerjaan tanpa adanya paksaan dari siapapun termasuk dari atasan dan bertanggung jawab atas semua hal yang dikerjakan. Tanpa didukung sikap disiplin sulit bagi sebuah perusahaan untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilaksanakan di lapangan, diperoleh data bahwa banyak sekali karyawan yang mempunyai tingkat kedisiplinan yang rendah dan hal itu terjadi pada hampir semua karyawan baik karyawan *part time*, kontrak dan *full time*. Menurut peraturan perusahaan, karyawan harus hadir lima belas menit sebelum jam kerja dimulai, namun pada kenyataannya banyak karyawan yang datang tidak sesuai aturan bahkan beberapa karyawan *part time* yang sedang kuliah juga sering datang terlambat. Selain itu banyak karyawan yang terkadang pulang tidak sesuai dengan aturan kerja, misalnya karyawan tersebut masuk kerja pukul sembilan pagi dan pulang kerja pukul lima sore namun jam lima kurang lima menit karyawan tersebut sudah meninggalkan tempat kerja.

Disiplin kerja menurut Singodimedjo (2012) adalah kesukarelaan dari dalam diri untuk menaati semua aturan yang ada di lingkungannya. Menurut Hasibuan (2010) terdapat empat aspek yang digunakan untuk menilai disiplin kerja karyawan adalah menaati semua aturan organisasi, menggunakan waktu secara efektif, bertanggung jawab ketika melaksanakan pekerja dan adanya peningkatan absensi (Purnawan Adi, Bagia, & Cipta, 2016). Ardana (2011) bentuk dari disiplin kerja diantaranya saling menghormati, saling menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan yang berlaku, dan menjalankan sanksi sesuai dengan kesalahan yang diperbuat (Utama Putra & Subudi, 2010).

Penelitian sebelumnya berkaitan dengan disiplin kerja telah dilakukan pada tahun 2012 yang menjelaskan bahwa disiplin kerja, motivasi dan pengembangan karir berpengaruh secara nyata terhadap kinerja pegawai. Selain itu penelitian serupa berkaitan dengan disiplin kerja juga dilakukan kepada Karyawan *Bright Store* Pertamina Retail Semarang yang hasilnya bahwa pengawasan, motivasi dan disiplin kerja mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan (Pranoto , Paramita, & Mukeri, 2012).

Untuk menciptakan kinerja yang maksimal, dibutuhkan karyawan yang aktif sehingga memberi kontribusi yang bersifat positif bagi perkembangan sebuah organisasi. Sudah selayaknya sebuah organisasi mempertimbangkan hal-hal apa saja yang berpengaruh terhadap motivasi karyawan agar menjadi lebih baik. Motivasi tinggi yang dimiliki karyawan berdampak pada lingkungan kerja yang baik dan adanya sikap serta perlakuan yang sesuai dalam menyelesaikan tanggung jawab dan pekerjaan. Motivasi kerja memiliki sifat mendorong untuk seorang karyawan melakukan kegiatan tertentu agar mencapai hasil yang diinginkan.

Karyawan yang baik harus mempunyai motivasi yang tinggi. Motivasi merupakan sebuah aspek penting demi tercapainya kinerja yang maksimal karena dengan mempunyai motivasi kerja yang tinggi maka hasil kerja yang didapatkan akan semakin maksimal pula. Motivasi dan kinerja adalah dua aspek yang saling berkaitan. Kinerja karyawan akan rendah jika karyawan tersebut tidak mempunyai motivasi untuk mengerjakan pekerjaan tersebut, namun jika seorang karyawan yang mempunyai motivasi kerja baik ketika menyelesaikan sebuah tugas maka karyawan tersebut akan memberikan kinerja yang maksimal dan dikerjakan dengan sebaik-baiknya.

Motivasi adalah kumpulan dari nilai-nilai yang mempengaruhi diri sendiri dalam menyelesaikan pekerjaan tertentu yang mempunyai sifat khusus demi memperoleh tujuan yang diinginkan (Rivai dan Sagala, 2009). Menurut Sutrisno (2009) menyatakan bahwa motivasi adalah sikap dan keinginan yang bersumber dari diri sendiri untuk melakukan sebuah kegiatan tertentu. Dalam mencapai hasil yang maksimal sudah selayaknya semua karyawan mempunyai motivasi yang tinggi, karena dengan adanya motivasi yang tinggi serta lingkungan sekitar yang

mendukung diharapkan mampu menghasilkan sebuah kegiatan professional yang ditetapkan oleh perusahaan untuk menyelesaikan pekerjaan yang sedang dihadapi. Menurut Wahyu Soemidjo (1994) menyatakan bahwa motivasi merupakan sebuah perjalanan psikologis yang berkaitan antara kebutuhan dalam diri, pemikiran dari diri sendiri serta keputusan yang diambil karena faktor lain baik dari diri sendiri ataupun orang lain. Maslow berpendapat bahwa tingkatan kebutuhan manusia merupakan gambaran secara tidak langsung yang berkaitan dengan motivasi kerja didalam dirinya (Hidayat & Taufiq, 2012).

Seorang karyawan dikatakan mempunyai motivasi yang tinggi jika memenuhi karakteristik berikut ini diantaranya bertanggung jawab, mampu menghadapi resiko yang terjadi, adanya rencana kedepan yang realistis, mempunyai banyak rekan kerja serta mampu membantu jika terjadi masalah, adanya rencana kerja jangka panjang serta mampu menyelesaikan pekerjaan tersebut, serta memanfaatkan umpan balik dari orang lain untuk mencari kesempatan demi merealisasikan rencana yang sudah dibuat. Motivasi merupakan sebuah hal penting dalam membentuk karyawan menjadi lebih baik untuk bekerja sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, gairah serta tanggung jawab. Jadi motivasi kerja merupakan sebuah hal yang dapat memunculkan semangat dalam bekerja oleh karena itu psikologi biasa menyebut motivasi sebagai pendorong semangat kerja

Penelitian sebelumnya berkaitan dengan motivasi pernah dilakukan pada tahun 2015 ditujukan kepada Pegawai Negeri Sipil Di Sekretariat DPRD Kabupaten Madiun yang menjelaskan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan pada kinerja karyawan. Penelitian lainnya berkaitan dengan motivasi kerja juga pernah dilakukan oleh karyawan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Malang pada tahun 2013 yang hasilnya motivasi mempunyai pengaruh yang signifikan positif terhadap kinerja karyawan karena adanya kesadaran pada pengurus untuk meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian berkaitan dengan motivasi juga pernah dilakukan pada karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat Dana pada tahun 2014 yang hasilnya adalah variabel motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di perusahaan tersebut, yang

artinya semakin banyak motivasi yang diberikan kepada karyawan mempunyai pengaruh untuk meningkatkan kinerja karyawan (Sahanggamu & Mandey, 2014)

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara disiplin kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan di Pizza Hut Semarang?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan uraian masalah yang diangkat, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya hubungan yang signifikan antara disiplin kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan di Pizza Hut Semarang

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini menjadi referensi dan memperbanyak kajian teoritis di dalam ilmu psikologi khususnya psikologi industri dan organisasi

2. Manfaat Praktek

Diharapkan penelitian ini bermanfaat untuk seluruh karyawan dan manajemen Pizza Hut Semarang untuk lebih mampu mengoptimalkan kinerja karyawan dan mampu meningkatkan kedisiplinan serta motivasi terhadap perusahaan tersebut. Peneliti berharap dimasa yang akan datang akan muncul penelitian sejenis yang akan menyempurnakan penelitian sebelumnya