

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia ialah sumber modal penting bagi organisasi atau perusahaan. Manajemen SDM adalah bidang yang bertanggung jawab atas pengelolaan, pengembangan, dan pengaturan pegawai organisasi. SDM mencakup sejarah evolusi, peran pentingnya dalam kesuksesan organisasi, serta perubahan signifikan yang telah terjadi dalam pengelolaan SDM seiring berjalannya waktu.

Pada zaman globalisasi pengolahan SDM bukanlah hal mudah, sehingga macam-macam suprastruktur dan infrastruktur harus dipersiapkan agar mendukung terwujudnya kegiatan sumber daya manusia berkualitas, Jumawan (2023). Pengembangan karir bertujuan untuk membantu organisasi atau bisnis menjadi pesaing yang lebih baik di masa depan. Potensi pertumbuhan profesional sangat penting dalam menentukan apakah seorang karyawan akan tetap berada di posisinya saat ini atau tidak. Pengembangan karir mengacu pada proses berkelanjutan dimana individu bekerja untuk mencapai tujuan akhir yang telah ditentukan dengan mempertimbangkan perencanaan dan konteks kerja yang ada, Yunita (2023).

Maka, fenomena permasalahan yang terjadi secara keseluruhan di perusahaan McDonald's tersebut mengenai kurangnya konsisten perhatian terhadap pengembangan karir pada karyawan, karyawan yang di tuntutan untuk selalu bisa bekerja lebih efektif dan efisien menyelesaikan tugasnya, dan juga beberapa

karyawan belum dapat menerapkan komitmennya pada pekerjaan. Dalam penilaian pengembangan karir di McDonald's dapat dilihat dari kegigihan bekerja, inisiatif yang tinggi, cepat tanggap dalam menguasai pekerjaan, dan fokus dalam pekerjaan.

Tabel 1. 1 Promosi Jabatan Crew McDonald's Cabang Cibitung dan Cikarang Tahun 2021

Tahun	Jumlah Karyawan Dipromosikan	Lama Bekerja	Bagian Yang Dipromosikan
2018	3 Orang	1-5 Tahun	<i>Crew Leader</i>
2019	2 Orang	5-10 Tahun	<i>Trainee Manager</i>
2020	2 Orang	>10 Tahun	<i>Junior Manager</i>

Sumber: McDonald's Cabang Cibitung dan Cikarang (2021)

Pada tabel 1.1, bahwa kegiatan promosi McDonald's selama 3 tahun terakhir. Tahun 2018 terdapat 3 orang karyawan dipromosikan menjadi *crew leader*, tahun 2019 terdapat 2 orang karyawan dipromosikan menjadi *Trainee Manager*, dan tahun 2020 terdapat 2 orang karyawan dipromosikan menjadi *Junior Manager*. Selain itu, berdasarkan hasil pengamatan dan hasil wawancara salah satu staff *crew* dimana ada seorang *crew* yang sudah lama bekerja di McDonald's, akan tetapi *crew* tersebut selama berjalannya kontrak pekerjaan kemampuannya kurang berkembang. Berikut di bawah ini adalah pembagian SOP Manajemen posisi pekerjaan di McDonald's.

Tabel 1. 2 SOP Manajemen McDonald's

NAMA JABATAN	DESKRIPSI PEKERJAAN
Anggota <i>Crew</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Menyapa pelanggan dengan senyuman • Menerima pesanan makanan secara akurat • Mempersiapkan semua makanan McDonald's yang Terkenal di Dunia • Bermitra dengan <i>Crew</i> dan Manajer lain untuk memenuhi sasaran target selama shift • Kebersihan Restoran • Memastikan barang tersedia dengan baik

Kasir	<ul style="list-style-type: none"> • Pertahankan kecepatan pelayanan yang cepat, terutama pada saat jam sibuk • Menerima pesanan dari pelanggan dan memasukkan pilihan mereka ke dalam sistem komputer restoran • Kumpulkan pesanan di nampan atau di tas tergantung jenis pesanan. • Memproses pesanan dalam jumlah besar untuk acara
Juru Masak	<ul style="list-style-type: none"> • Menyiapkan makanan pada jam sibuk sarapan, makan siang, dan makan malam. • Mengikuti resep dengan penuh perhatian terhadap detail. • Selalu menerapkan prinsip keamanan pangan. • Berkomunikasi dengan kasir, dan anggota <i>crew</i>
Manajer Shift	<ul style="list-style-type: none"> • Perencanaan untuk setiap shift • Manajemen persediaan • Memantau kinerja selama shift • Mengambil tindakan untuk memastikan tim memenuhi standar McDonald's • Memantau keamanan dan profitabilitas pangan • Berkomunikasi dengan Manajer Shift berikutnya untuk membantu mempersiapkan dia menjalankan shift yang hebat juga. • Manajer Shift mungkin juga bertanggung jawab untuk memenuhi target selama shift mereka dan membantu Departemen yang ditugaskan untuk mencapai tujuan mereka. • Perawatan dan Kebersihan Harian • Mengelola <i>Crew</i> dan Pelatihan • Produksi Pangan Berkualitas • Layanan Pelanggan yang Luar Biasa
Manajer Departemen	<ul style="list-style-type: none"> • Pelatihan, Keamanan Pangan • Manajemen persediaan • Menetapkan tujuan • Mereka mendelegasikan tugas kepada timnya, menindaklanjuti, dan melaporkan hasilnya kepada tim mereka dan manajer lainnya.

Sumber: McDonald's (2022)

Berdasarkan tabel di atas mengenai deskripsi pekerjaan atau SOP setiap posisi pekerjaan, sebagai contoh *crew* tersebut hanya dapat berada di satu *station* saja yaitu lobby. Sementara itu, dimana *crew* Mc Donald's harus bisa menempatkan di semua

station diantaranya, yaitu *kitchen*, *front counter*, *drive thru*, *mcdelivery*, dan *lobby*. Contoh lainnya, seperti sambil mengambil nampan, atau *tray*, di atas meja *counter*, staf harus menyambut pelanggan baru. Setelah sambutannya, *crew* memberikan tawaran menu saat ini dan menanyakan apakah ingin makan *dine in* atau *take away*. Sehingga, agar tidak ada kekeliruan dalam pesanan, *crew* harus mengulangi pesanan setelah pelanggan memilihnya. Jika pelanggan meminta sesuatu yang khusus, letakkan grill slip pada bungkus roti *sandwich* untuk memastikan bahwa tidak tertukar dengan makanan lain. Setelah usai, *crew* menekan pada tombol jumlah harga supaya pelanggan dapat memilih harga yang dia pesan dan memulai waktu pelayanan, yang sekitar tiga menit. Kemudian *crew* mengambil pesanan, minuman adalah yang pertama diambil karena pelanggan dapat minum sambil menunggu pesannya selesai.

Ada aturan untuk menempatkan makanan dan minuman misalnya, minuman harus berada di sebelah kanan *crew* dan makanan di sebelah kirinya agar minuman terhindari dari makanan di *tray*. *Crew* menggunakan sistem FIFO, yang berarti *first in first out*, yang berarti makanan keluar atau pertama harus diambil dahulu agar tidak ada makanan terbuang. Kentang adalah makanan yang terakhir diambil agar tidak terlalu lama di *tray* sampai dingin. Setelah menu lengkap selesai, pegawai harus segera mengantarkan pesannya agar penyajiannya sesuai standar McDonald's yaitu berkualitas tinggi dan *fresh*.

Oleh karena itu, dampaknya apabila kurangnya perkembangan karir yang dimiliki *crew* tersebut, maka tim manajemen susah untuk merekomendasikan dirinya agar naik jabatannya karena kemampuan yang dimiliki olehnya masih

kurang. Maka, *crew* yang sudah lama bekerja sulit untuk direkomendasikan untuk promosi jabatan.

SDM memainkan peran kunci kesuksesan perusahaan. Karyawan berkualitas, terlatih, dan termotivasi adalah aset berharga yang dapat membantu organisasi menggapai tujuannya. MSDM bertanggung jawab untuk memastikan organisasi mempunyai tim kompeten dan dapat mengelola potensi karyawan secara optimal. Dalam lingkungan bisnis yang cepat berubah, Manajemen SDM memiliki perannya krusial dalam mengatasi tantangan modern seperti persaingan global, adaptasi terhadap perubahan teknologi, perubahan regulasi, dan manajemen keberlanjutan. Manajemen sumber daya manusia juga memiliki tanggung jawab dalam menciptakan budaya organisasi yang mendukung inovasi, kolaborasi, dan kesejahteraan karyawan.

Salah satu perusahaan dituntut untuk mempunyai pengembangan karir baik dan terus-menerus mengevaluasi hasil kinerja karyawannya ialah *Outlet McDonald's* Cabang Cibitung dan Cikarang, dimana karyawan harus memegang teguh komitmen terhadap pekerjaannya. Pada hasilnya berdasarkan observasi di *Outlet McDonald's* dalam memperoleh profit besar perlu diimbangi kinerja tinggi, semangat kerja, serta loyalitas karyawan dalam pengembangan karir tersebut.

Tabel 1. 3 Hasil Kuisisioner Pra-Survey Produktivitas Kerja Karyawan Crew McDonald's Cabang Cibitung dan Cikarang Tahun 2024

No.	Pernyataan	Jawaban		Jumlah Pegawai	Target dalam %
		Ya	Tidak		
1.	Saya menguasai bidang pekerjaan yang saya kerjakan saat ini	48,1%	51,9%	27	100%
2.	Tugas dan tanggung jawab diberikan sesuai dengan kemampuan saya	44,4%	55,6%	27	100%
3.	Saya memiliki keterampilan yang baik dalam melaksanakan tugas kerja saya	59,3%	40,7%	27	100%

Sumber: Hasil olah data kuisisioner pra-survey (2024)

Berdasarkan Tabel 1.3, dapat dilihat bahwa Produktivitas Kerja Karyawan di McDonald's Cabang Cibitung dan Cikarang secara keseluruhan belum sesuai dengan yang diharapkan, hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa indikator mengenai produktivitas kerja karyawan yang mendapatkan kecenderungan memilih jawab tidak dari karyawan, seperti mengenai karyawan yang kurang menguasai bidang pekerjaannya, lalu tugas dan tanggung jawab yang diberikan tidak sesuai dengan kemampuan karyawannya. Hal tersebut menyebabkan bila pekerjaan yang akan diberikan menjadi hambatan menurut tanggapan karyawan.

Dengan demikian prinsip dari McDonald's yaitu memberikan pelayanan yang cepat, cepat tanggap dalam menguasai pekerjaan maupun sesuai bidangnya ataupun tidak. *Outlet* McDonald's Cabang Cibitung merupakan restoran cepat saji bergerak di bidang makanan, minuman, dan *dessert* yang kegiatannya memberikan pelayanan yang ramah dan cepat. Namun, hal itu masih banyak kendala yang terjadi tiap tahunnya, pada tabelnya sebagai berikut.

Tabel 1. 4 Tabel Turnover Karyawan Tahun 2018-2020

No	Tahun	Karyawan Awal	Jumlah Karyawan		Karyawan Akhir	Tingkat Turnover (%)
			Karyawan Diterima	Karyawan Keluar		
1	2018	100	30	10	50	26,6%

2	2019	100	50	30	30	30,7%
3	2020	100	35	15	60	25%
Jumlah		300	115	55	140	27,43/thn

Sumber: McDonald's Cabang Cibitung dan Cikarang (Tahun 2018-2020)

Pada tabel 1.4, maka *turnover* yang terjadi pada McDonalds Cabang Cibitung dan Cikarang tahun 2018-2020 adalah sebanyak di atas 20%. Tingkat turnover di McDonald's cabang Cibitung dan Cikarang terjadi setiap tahunnya. Namun, banyaknya pegawai baru masuk selalu berbanding lurus dengan pegawai *resign*, untuk menggantikan posisi yang ditinggalkan pegawai sebelumnya. McDonald's menyadari bahwa karyawannya hanya dapat bekerja dengan baik bila mereka diberikan lingkungan kerja yang tepat dan untuk itu, McDonald's berusaha memberikan berbagai penghargaan yang sesuai untuk setiap individu yang bekerja di organisasi. Tetapi ada faktor yang memengaruhi *Turnover* karyawan McDonald's Cabang Cibitung dan Cikarang yang akhirnya terjadi ketika mereka tidak diapresiasi atas kerja kerasnya. Jika seorang karyawan berkinerja sangat baik ditempat kerja, karyawan berharap atasannya akan menghargai upaya yang telah dilakukannya. Namun, hal ini tidak sering terjadi pada karyawan McDonald's Cabang Cibitung dan Cikarang sehingga memengaruhi kinerja dan produktivitas mereka. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk memperlakukan karyawannya secara adil dan menghormati perasaan dan pendapat mereka. Ketika seorang karyawan merasa bahwa mereka tidak diperhatikan oleh atasannya, mereka akan terpengaruh secara mental karena rasa frustrasi mulai muncul dan ini memaksa mereka untuk meninggalkan organisasi.

Berdasarkan pandangan Agustina dalam Ramadhan (2018) tingkat perpindahan karyawan tinggi dapat mengganggu kegiatan bekerja, karena setiap pegawai memiliki peran dan melakukan tugasnya masing-masing, maka kekurangan posisi akan memperlambat proses pelaksanaan tugas.

Dengan kata lain, karir berkelanjutan adalah proses pengembangan karir berkelanjutan yang melewati tahapan berbeda dari waktu ke waktu, dipengaruhi oleh hubungan sosial dan dibentuk oleh keadaan pribadi Rahmita (2019). Dalam dunia bisnis yang kompetitif, pengembangan karir ialah salah satu faktor kunci untuk menjaga karyawan tetap berkinerja tinggi dan memotivasi mereka untuk mencapai prestasi lebih baik. Pengembangan karir adalah proses yang melibatkan peningkatan keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman yang bertujuan untuk memajukan karir seseorang pada organisasi. Salah satu dampaknya dapat memengaruhi pengembangan karir adalah produktivitas kerja karyawan dan budaya organisasi di tempat kerja.

Menurut Hasibuan dalam Lubis (2018) Produktivitas kerja karyawan adalah ukuran sejauh mana seorang karyawan mampu menghasilkan kerja yang berkualitas dalam jangka waktu tertentu. Produktivitas ini mencakup efisiensi, efektivitas, dan tingkat kontribusi individu terhadap tujuan organisasi. Menurut Yunita (2020) Produktivitas organisasi dengan pengelolaan sumber daya manusia yang merupakan aspek penting dalam organisasi untuk mencapai tujuan tertentu.

Karyawan yang produktif cenderung memiliki peluang yang lebih baik untuk mendapatkan pengakuan, promosi, dan peluang pengembangan karir. Oleh karena

itu, penting untuk memahami bagaimana produktivitas kerja karyawan dapat memengaruhi pengembangan karirnya.

Menurut Muchammad Yunus, Indra Prasetyo (2021) Budaya organisasi dapat memengaruhi motivasi, komitmen, dan tingkat kepuasan karyawan. Budaya yang mendukung pengembangan karir cenderung memberikan insentif bagi karyawan untuk berkinerja tinggi dan berinvestasi dalam pengembangan diri mereka sendiri. Sebaliknya, budaya yang kurang mendukung pengembangan karir dapat menghambat pertumbuhan profesional karyawan.

Tabel 1. 5 Hasil Kuisisioner Pra-Survey Budaya Organisasi Crew McDonald's Cabang Cibitung dan Cikarang Tahun 2024

No.	Pernyataan	Jawaban		Jumlah Pegawai	Target dalam %
		Ya	Tidak		
1.	Puas dengan sistem penilaian kinerja yang digunakan saat ini	25,9%	74,1%	27	100%
2.	Organisasi membantu mengatasi masalah di lingkungan kerja	40,7%	59,3%	27	100%
3.	Organisasi mendorong mengisi waktu kosong dengan kegiatan bermanfaat	48,1%	51,9%	27	100%

Sumber: Hasil olah data kuisisioner pra-survey (2024)

Tabel 1.5 menjelaskan tanggapan karyawan mengenai budaya organisasi di McDonald's Cabang Cibitung dan Cikarang. Berdasarkan tabel 1.5 dapat terlihat bila kondisi budaya organisasi masih terdapat masalah, permasalahan yang terjadi yaitu mengenai karyawan kurang puas dengan sistem penilaian kinerja yang digunakan organisasi, organisasi kurang membantu mengatasi masalah di lingkungan kerja dan organisasi kurang mendorong untuk mengisi waktu kosong dengan kegiatan yang bermanfaat. Hal tersebut menjelaskan bila budaya organisasi di McDonald's Cabang Cibitung dan Cikarang masih kurang baik dan belum sesuai dengan harapan dari perusahaan.

Menurut Sekar (2020) Budaya organisasi dapat berkembang karena adanya suatu yang dapat berpengaruh kepada perilaku kerja, sikap kerja dan hasil kerja individu atau karyawan serta dapat membentuk suatu budaya kerja. Budaya kerja merupakan sikap yang didasari oleh nilai dalam pandangan hidup yang telah menjadi sifat, kebiasaan dan kekuatan pendorong yang membudaya dalam kehidupan suatu kelompok atau organisasi yang terbentuk didasarkan dalam perilaku, kepercayaan yang terwujud sebagai bekerja. Berdasarkan penelitian di atas, sehingga menyimpulkan produktivitas kerja yang baik dan budaya organisasi yang mendukung mampu menambahkan tingkatan pengembangan karir karyawan yang lebih baik.

Dalam penelitian yang dilakukan, kondisi *Outlet* McDonald's Cabang Cibitung mengenai kurangnya inisiatif dalam bekerja sehingga memengaruhi produktivitas bekerja, selain itu rendahnya motivasi kerja menjadi lebih baik dalam bekerja, dimana mendapat tekanan yang berlebihan melebihi kapasitas tugas karyawan serta tidak berjalannya komunikasi yang baik antara tim manajemen dan tim *crew*, dalam budaya organisasi berdampak pada individual tanpa adanya pengelolaan yang terorganisir oleh atasan sehingga karyawan menjadi tidak nyaman dalam pengembangan karir di lingkungan kerja. Berdasarkan fenomena permasalahan penelitian sebelumnya, sehingga peneliti tertarik membuat penelitiannya yang berjudul **“Pengaruh Produktivitas Kerja Karyawan Terhadap Pengembangan Karir melalui Budaya Organisasi Pada *Outlet* McDonald's Cabang Cibitung dan Cikarang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Pada fenomena permasalahan dijelaskan sebelumnya, sehingga rumusan masalahnya yaitu:

1. Apakah Produktivitas Kerja Karyawan berpengaruh terhadap Pengembangan Karir pada *Outlet* McDonald's Cabang Cibitung dan Cikarang?
2. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Pengembangan Karir pada *Outlet* McDonald's Cabang Cibitung dan Cikarang?
3. Apakah Produktivitas Kerja Karyawan berpengaruh terhadap Budaya Organisasi pada *Outlet* McDonald's Cabang Cibitung dan Cikarang?
4. Apakah Produktivitas Kerja Karyawan dimediasi Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Pengembangan Karir pada *Outlet* McDonald's Cabang Cibitung dan Cikarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Pada rumusan masalahnya yang telah dipaparkan sebelumnya, sehingga dirumuskan beberapa tujuan penelitiannya diantaranya:

1. Untuk mengetahui apakah produktivitas kerja karyawan berpengaruh terhadap Pengembangan Karir pada *Outlet* McDonald's Cabang Cibitung dan Cikarang.
2. Untuk mengetahui apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap Pengembangan Karir pada *Outlet* McDonald's Cabang Cibitung dan Cikarang.
3. Untuk mengetahui apakah Produktivitas Kerja Karyawan berpengaruh terhadap Budaya Organisasi pada *Outlet* McDonald's Cabang Cibitung dan Cikarang?
4. Untuk mengetahui apakah Produktivitas Kerja Karyawan dimediasi Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Pengembangan Karir pada *Outlet* McDonald's Cabang Cibitung dan Cikarang?

1.4 Manfaat Penelitian

Pada hasil paparan tujuan penelitian, sehingga penulis bisa merumuskan beberapa manfaat penelitian, diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

- a. Mampu memberi keuntungan para peneliti atau pelajar dalam bidang sumber daya manusia ataupun non-bidang penelitian, maka studi mampu menjadikan penelitian relevan bagi studi tersebut;
- b. Dapat memahami dan menguasai wawasan tentang Pengaruh Produktivitas Kerja Karyawan Terhadap Pengembangan Karir melalui Budaya Organisasi Pada *Outlet* McDonald's Cabang Cibitung dan Cikarang;
- c. Penelitian tersebut berfungsi untuk referensi atau bahan kajian bagi para kalangan akademik, mahasiswa, maupun pelajar khususnya aspek MSDM bagi Pengaruh Produktivitas Kerja Karyawan Terhadap Pengembangan Karir melalui Budaya Organisasi Pada *Outlet* McDonald's Cabang Cibitung dan Cikarang

2. Manfaat Praktis

A. Bagi Perusahaan

1. Diharapkan mampu memberi saran pada *Outlet* McDonald's Cabang Cibitung dan Cikarang tentang pengaruh produktivitas kerja karyawan terhadap pengembangan karir karyawan melalui budaya organisasi.
2. Dapat menjadi tolak ukur agar perusahaan dapat menentukan dan menerapkan strategi mengenai pengaruh produktivitas kerja karyawan terhadap pengembangan karir melalui budaya organisasi.

3. Dapat menjadi bahan evaluasi terhadap Pengaruh Produktivitas Kerja Karyawan Terhadap Pengembangan Karir melalui Budaya Organisasi Pada *Outlet* McDonald's Cabang Cibitung dan Cikarang.

B. Bagi Universitas

1. Dapat menjadi bahan referensi atau pendukung bagi mahasiswa/I baik secara akademis maupun non-akademis bagi Kampus Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, khususnya konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia;
2. Dapat menjadi bahan pembelajaran dalam manajemen sumber daya manusia khususnya pada bidang SDM;
3. Dapat menjadi dasar teori dan teknis dalam pembelajaran yang berhubungan dengan pengaruh produktivitas kerja dan budaya organisasi untuk meningkatkan pengembangan karir karyawan.

C. Bagi Mahasiswa

1. Menjadi bukti fisik telah menyempurnakan skripsi terhadap Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dapat berguna bagi peneliti sebagai salah satu syarat guna menerima gelar strata satu (S1) konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Sebagai bekal untuk meningkatkan kemampuan teknis dan bawaan atau sifat pada aspek MSDM.

1.5 Sistematika Tugas Akhir

Untuk mendeskripsikan bagaimana karya tugas akhir, berikut sistem penulisan, berisikan informasi tentang topik yang dibahas pada setiap bab.

BAB 1 : PENDAHULUAN

Menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB 2 : TELAAH PUSTAKA

Menguraikan kerangka pengetahuan tentang teori-teori yang didapat dari literatur penelitiannya seperti buku teori dan jurnal ilmiah.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Memberikan penjelasan desain dan tahapan penelitian, model konseptual dan jenis data yang digunakan, serta pengertian operasional variabel dan skala penilaian, lokasi dan waktu studi, populasi dan sampel, dan metode untuk menganalisis informasi serta pengujian hipotesis.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan Gambaran umum Objek Penelitian, Hasil analisis data serta hasil pembahasan penelitiannya.

BAB 5 : PENUTUP

Mengemukakan Kesimpulan dan Keterbatasan penelitian serta saran yang diajukan kepada beberapa pihak.

REFERENSI

LAMPIRAN