

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Melihat persaingan industri makanan khususnya makanan cepat saji seperti Restoran sangatlah pesat karena ada banyak restoran yang ada di Indonesia pada saat ini, yang berusaha memberikan kepuasan kepada pelanggannya melalui pelayanan yang diberikan restoran tersebut. Dalam hal ini setiap instansi memiliki sebuah sumber daya manusia karena sumber daya manusia merupakan sumber daya yang paling penting dalam menentukan keberhasilan sebuah instansi. Salah satu penunjang untuk keberhasilan sebuah instansi adalah kinerja karyawan karena kinerja karyawan dianggap penting bagi suatu instansi atau perusahaan.

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melakukan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Jadi oleh karena itu merupakan hal yang penting bagi perusahaan serta pihak karyawan untuk keberhasilan. (Ripki & Maulana, 2022)

Kinerja merupakan sebuah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi perusahaan yang dituangkan melalui perencanaan strategi suatu perusahaan. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standard keberhasilan sebagai tolak ukur yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja

perusahaan tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilannya. (Widodo et al., 2007)

Manusia merupakan faktor utama dalam menentukan kinerja, karena kinerja karyawan merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap karyawan sebagai prestasi kerja yang dihasilkan sesuai perannya dalam perusahaan. Karena Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum, dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Pada setiap orang yang berkerja atau dalam suatu kelompok kerja, kinerja selalu diharapkan senantiasa baik kualitas dan kuantitasnya. (Saragih, 2019)

Melihat pentingnya sumber daya manusia dalam peningkatan kinerja suatu organisasi, maka seorang pemimpin dapat mengetahui dan mengelola faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Salah satu hal yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pekerjaan dalam suatu perusahaan yaitu terwujudnya kinerja yang baik. Menyatakan Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. (Vallennia & Atikah, n.d.2018).

Untuk mencapai tujuannya, atasan membagi pekerjaan kedalam unit kerja yang lebih kecil, dengan pembagian kerja, sistem kerja, dan mekanisme kerja yang jelas. Dari beberapa faktor tersebut yang memiliki peran yang sangat besar

adalah sumber daya manusia, dimana sumber daya manusia, merupakan salah satu aset yang sangat penting yang dimiliki sebuah perusahaan sehingga perusahaan perlu menjaga dan memelihara keberlangsungan hidup karyawannya. Banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi kinerja antara lain gaya kepemimpinan, motivasi, dan disiplin kerja. (Tsuraya & Fernos, 2023)

Pertumbuhan bisnis makanan dan minuman masih tercatat sebagai pertumbuhan yang paling tinggi diberbagai belahan dunia. Sektor industri makanan dalam penyedia produk praktis saat ini adalah restoran cepat saji (fast food). Istilah fast food makin terkenal seiring dengan masuknya istilah tersebut sebagai salah satu entry Merriam Webster pada 1951.

Penelitian ini bermaksud untuk meneliti tentang bagaimana permasalahan pada Kinerja Karyawan PT. Champ Resto Indonesia cabang Bekasi, pada kesempatan ini peneliti mendapatkan informasi tentang bagaimana masalah pada kinerja karyawan dalam bentuk wawancara kepada Narasumber SPV PT. Champ Resto Indonesia cabang Bekasi (Gokana) area Bekasi. Menurut Beliau masalah pada Kinerja karyawan PT. Champ Resto Indonesia cabang Bekasi belum seluruhnya menunjukkan hasil kerja yang baik dikarenakan terdapat masalah pada dari beberapa karyawan yang menurun dalam kinerja kerja karyawan dengan permasalahan menurunnya kinerja di bagian *kitchen dan service*. Seperti, terdapat karyawan bagian *kitchen* atau dapur kurang telitinya dalam pembuatan produk terkadang masih ada yang lalai dalam mengerjakan pekerjaan dalam pembuatan produk dikarenakan kurang telitinya membaca *Bill Orderan* dan bahkan salah

dalam pembuatan produk yang diminta *customer* yang akan berdampak pada outlet seperti adanya customer yang mengirimkan suara pelanggan yang berisikan berupa kritik yang dapat merugikan *outlet* lalu terdapat masalah dalam waktu menunggu produk yang dipesan, karena *Customer* dirugikan waktu untuk menunggu selama 30 menit. serta masih terdapat karyawan yang tidak mengikuti SOP dalam bekerja untuk pembuatan produk. Seperti terdapat bahan yang berbahaya atau membuat kontaminasi pada pesanan. Maka dari itu menurut Beliau jika ada karyawan yang lalai dalam bekerja atau tidak SOP dalam bekerja akan mendapatkan evaluasi kerja dari pimpinan seperti berupa *refresh training SOP Product Kitchen*. Karena menurut Beliau pentingnya melakukan evaluasi kerja untuk perbaikan atau *Improvement* agar tidak terjadi atau terulang lagi kesalahan tersebut. Lalu terdapat juga masalah dalam kinerja kerja karyawan pada bagian *Service outlet*, menurut Beliau terdapat masalah seperti pelayanan tidak ramah dan tidak SOP. Biasanya pimpinan akan memberikan evaluasi kerja kepada karyawan seperti *refresh training Service* kepada karyawan yang bermasalah agar masalah tersebut tidak terjadi kembali.

Dalam tercapainya suatu keberhasilan kinerja terdapat faktor lain yaitu faktor yang paling sentral atau yang paling utama antara lain dengan Gaya Kepemimpinan, Motivasi, dan disiplin kerja.

Gaya kepemimpinan berperan penting pada sebuah instansi ini bertujuan agar dapat mempengaruhi kinerja bawahannya supaya bekerja dengan cepat dan tepat serta disiplin dalam bekerja. Oleh karena itu Gaya Kepemimpinan

merupakan adalah cara seseorang untuk memimpin mempengaruhi perilaku bawahan, agar mau bekerja sama dan bekerja secara produktif untuk mencapainya sebuah tujuan perusahaan.

Maka dari itu seorang pemimpin memiliki gaya kepemimpinan yang berbeda, artinya gaya kepemimpinan adalah suatu pola perilaku yang konsisten yang kita tunjukkan dan diketahui oleh pihak lain ketika kita berusaha mempengaruhi kegiatan-kegiatan orang lain. (Syukri et al., n.d 2020.)

Menurut (Therapy et al., 2018) mengemukakan bahwa gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain atau bawahan.

Faktor pertama dalam kinerja ini terdapat pada Gaya Kepemimpinan, karena dengan gaya kepemimpinan seorang pemimpin yang dapat mempengaruhi bawahan atau karyawan dapat membawa kearah tujuan dan mencapai visi dan misi sebuah instansi. Dalam penentuan strategi, taktik dan disiplin kerja yang lebih efektif dan adaptif terhadap perkembangan zaman yang semakin kompetitif, peranan leader atau pemimpin sangat menentukan eksistensi organisasi yang dipimpinnya dalam pencapaian visi, misi dan tujuan organisasional yang dipimpinnya pada saat ini dan masa yang akan datang salah satunya bagaimana ia mampu mempengaruhi bawahannya dan menyamakan visi misi bersama dengan pengikut atau bawahan yang dipimpinnya yang pada akhirnya bermuara pada pencapaian tujuan organisasional kolektif yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan. (Mustika & Oktavianti, 2021)

Menurut karyawan PT. Champ Resto Indonesia cabang Bekasi, peneliti mendapatkan informasi mengenai Gaya Kepemimpinan pemimpin Outlet Bekasi, menurutnya gaya kepemimpinan pemimpin outlet Resto cabang Bekasi memiliki gaya kepemimpinan yang bersifat ramah dan menunjukkan kepedulian kepada bawahan, karena untuk memberikan peluang yang ingin meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta menunjukkan kepada bawahan supaya merasa diakui menjadi bagian dari karyawan PT. Champ Resto Indonesia cabang Bekasi. Seperti dengan contoh pemimpin memberikan bentuk implementasi mekanisme kerja dan ingin setiap karyawan memiliki jenjang karir di PT. Champ Resto Indonesia cabang Bekasi lalu memberikan penjelasan tentang peraturan disiplin kerja agar terhindar dari pelanggaran kerja atau memberikan informasi bahwa bekerja yang baik harus dengan sesuai SOP dan SOS agar terwujudnya atau mencapai visi dan misi serta tujuan instansi. Lalu menurut karyawan tersebut memiliki saran dan kritik terhadap gaya kepemimpinan dari pemimpin outlet yaitu, menurutnya gaya kepemimpinan yang memberikan arahan dan mencontohkan kepada karyawan dalam bekerja agar dapat pengetahuan dalam bekerja dan cepat serta tepat dalam bekerja dengan baik.

Motivasi berperan penting pada sebuah instansi karena motivasi ialah Motivasi merupakan suatu hal yang mampu menimbulkan suatu dorongan untuk melakukan suatu kegiatan dengan bersemangat dalam bekerja.

Kinerja seorang karyawan sangat berkaitan erat dengan motivasi, karena seorang karyawan jika mendapatkan motivasi yang tinggi yang diberikan oleh

pemimpin, maka kepuasan dalam bekerja yang dimiliki oleh karyawan akan semakin meningkat dan akan menghasilkan kinerja yang baik.

Motivasi merupakan sebuah dorongan yang timbul pada diri seseorang secara sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu.

Faktor kedua ini ialah motivasi, karena motivasi berpengaruh terhadap kinerja, menurut bahwa motivasi penting diberikan kepada karyawan karena hal tersebut terjadi jika karyawan tersebut tidak hanya bekerja untuk mendapatkan gaji, melainkan karena adanya suatu dorongan atau motivasi dalam dirinya, maka karyawan tersebut akan melaksakan atau mengerjakan pekerjaan dengan semangat dan akan jauh lebih efektif kinerja bawahannya supaya bekerja dengan cepat dan tepat serta disiplin dalam bekerja. (Sapu et al., 2022)

Menurut *SPV Outlet* PT. Champ Resto Indonesia Cabang Bekasi, Beliau menuturkan dalam motivasi kerja harus mencintai pekerjaan tersebut karena menurut-Nya terdapat tanggung jawab dari perusahaan yang harus di jalankan selaku Pimpinan outlet, lalu Beliau menambahkan agar Motivasi diri sendiri terdapat keluarga yang harus di bahagiakan. Selanjutnya sebagai pimpinan menurut Beliau penting untuk memotivasi karyawan dengan contoh dalam bentuk *Reward Employed Mount* atau penghargaan kepada karyawan setiap satu bulan sekali agar karyawan tersebut selalu termotivasi dalam bekerja yang bertujuan untuk membentuk *Teamwork* agar menjaga kekompakan dalam bekerja, dapat bekerja sama dengan baik, dan menjaga kekeluargaan *Outlet*.

Lalu menurut karyawan PT. Champ Resto Indonesia cabang Bekasi, pemimpin outlet bahkan Manajer Area selalu memberikan motivasi kepada karyawan karena untuk memberikan dorongan atau semangat kerja agar karyawan meningkatkan kinerja, supaya untuk dapat berkarir, mendapatkan reward pribadi dan untuk memberikan hasil terbaik untuk outlet.

Lalu karyawan tersebut harus memiliki motivasi terhadap diri sendiri dalam bekerja, karena untuk mendapatkan penghasilan untuk membantu perekonomian keluarga, lalu untuk meunjukkan skill diri sendiri agar mendapatkan hasil terbaik, dan dorongan serta semangat dalam bekerja untuk menghindari jenuh atau bosan agar tidak menurun dalam kinerja.

Selanjutnya dan terakhir atau ketiga Disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja dikarenakan disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Disiplin yang baik tercemin dari besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas yang diberikan kepadanya. (Arisanti et al., 2019)

Maka peraturan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyaluran bagi pegawai dalam menciptakan tata tertib yang baik di dalam perusahaan, sebab kedisiplinan suatu perusahaan dikatakan baik jika sebagian karyawan menaati peraturan-peraturan yang ada. (Multazam et al., 2020)

Namun pada kenyataannya masih sering terjadi pelanggaran terhadap peraturan yang telah ditetapkan, hal ini terjadi karena kurang tegasnya pimpinan

dalam melaksanakan atau menjalankan hukum yang berlaku pada perusahaan terhadap pelanggaran tersebut, sehingga karyawan menjadi kurang disiplin.

Terdapat faktor faktor dalam kedisiplinan kerja sebagai berikut, menurut Dan faktor ketiga adalah Disiplin Kerja menurut (Audina & Aswan, 2023) kedisiplinan adalah tingkat kepatuhan dan ketaatan kepada aturan yang berlaku serta bersedia menerima sanksi atau hukuman jika melanggar aturan yang ditetapkan.

Berikut Ini adalah Tabel Pelanggaran kedisiplinan Karyawan PT. Resto Champ Indonesia Cabang Bekasi dari Bulan Januari s/d bulan Oktober Tahun 2023 :

Tabel 1.1 Pelanggaran Disiplin Kerja bulan Januari s/d bulan Oktober 2023

No.	Nama Pelanggaran Disiplin Kerja	Januari	Febuari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	Jumlah Karyawan
1.	Penyajian produk tidak SOP	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	51 orang
2.	Tidak SOP dan SOS dan pada saat jam kerja bermain Handphone	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	
3.	Lalai mengerjakan tugas saat operasional sehingga customer complain	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
4.	Sikap mental yang buruk dan sering melanggar aturan atau intruksi Atasan	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa terdapat 51 orang karyawan yang melakukan pelanggaran pada Disiplin Kerja per bulan Januari s/d Oktober Tahun

2023, melihat tabel pelanggaran kedisiplinan Dalam masalah kedisiplinan terdapat beberapa Pelanggaran yang dilakukan karyawan PT. Champ Resto Indonesia cabang Bekasi diantara lain, Penyajian produk tidak mengikuti SOP selanjutnya terdapat karyawan tidak menjalani SOP dan SOS dan pada saat kerja ngobrol dengan Karyawan lain, lalai dalam mengerjakan pekerjaan saat oprasional sehingga menyebabkan dapat kritik dari customer, dan sikap mental yang buruk dan sering melanggar aturan dan Intruksi pimpinan karena kurangnya Disiplin dalam Bekerja.

Selanjutnya menurut *SPV*, selain pelanggaran disiplin kerja yang terdapat seperti tabel diatas, terdapat masalah pada disiplin kerja dalam bentuk absensi. Seperti masih terdapat karyawan yang absen bekerja atau tidak bekerja tanpa ada keterangan atau informasi lebih, lalu terdapat masalah dalam disiplin kerja dalam bentuk keterlambatan pada waktu kerja, dengan contoh terdapat karyawan yang telat masuk seperti jam 09:00 WIB akan tetapi karyawan baru masuk atau absen pada pukul 10:00 WIB. Untuk menangani masalah disiplin kerja seperti absensi dan keterlambatan seperti diatas Beliau menuturkan akan memberikan teguran bahkan *Punnishmen*, kepada karyawan tersebut jika karyawan tersebut tidak ada informasi atau laporan kepada pimpinan.

Hal ini diperkuat berdasarkan penelitian terdahulu dan fenomena yang terjadi maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi, dan Disiplin Kerja terhadap kinerja karyawan PT. Champ Resto Indonesia Cabang Bekasi”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan kondisi yang telah dipaparkan diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Apakah Gaya Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja karyawan PT. Champ Resto Indonesia cabang Bekasi ?
2. Apakah Motivasi berpengaruh terhadap Kinerja karyawan PT. Champ Resto Indonesia cabang Bekasi ?
3. Apakah Disiplin kerja berpengaruh terhadap Kinerja karyawan PT. Champ Resto Indonesia cabang Bekasi ?
4. Apakah Gaya Kepemimpinan Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Resto Champ Indonesia Cabang Bekasi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh Gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan PT. Champ Resto Indonesia cabang Bekasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Champ Resto Indonesia cabang Bekasi.
3. Untuk mengetahui pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja karyawan PT. Champ Resto Indonesia Cabang Bekasi.
4. Untuk mengetahui Pengaruh Gaya Kepemimpinan Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Champ Resto Indonesia Cabang Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap adanya manfaat yang didapat penelitian antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis peneliti ini diharapkan dapat menjadi salah satu informasi bagi semua pihak terkait untuk melakukan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan sumber daya manusia.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini digunakan untuk menambah wawasan dan memperluas pengetahuan serta pengalaman penulis dalam hal manajemen khususnya yang berubungan dnegan lingkungan kerja, motivasi dan produktivitas dan kinerja karyawan dalam menyelesaikan target perusahaan.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan manfaat bagi perusahaan dalam mengambil suatu kebijakan yang tepat untuk meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan.

c. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan yang lebih baik di masa yang akan datang. Khususnya dalam memberi masukan dan tambahan informasi serta menyampaikan saran

bermanfaat bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta raya Bekasi mengenai masalah di bidang ekonomi.

1.5 Sistmatika Tugas Akhir

Dari sistematika penulisan untuk dapat mempermudah dalam memberikan sebuah acuan serta gambaran mengenai isi dari penelitian ini, maka pembahasan yang dilakukan ini meliputi :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan tentang landasan teori yang digunakan sebagai acuan teori bagi penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka konseptual, dan hipotesis penelian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang profil organisasi serta pembahasan bagaimana hasil pengujian penelitian yang dilakukan menggunakan aplikasi SPSS versi 26.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari keseluruhan pembahasan dan implikasi manajerial.

