

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang Masalah**

Saat ini tingkat persaingan dunia bisnis sangat tinggi, baik dalam bisnis jasa maupun perdagangan. Banyak persoalan yang di alami oleh perusahaan-perusahaan terutama persoalan bagaimana meningkatkan kinerja karyawan untuk bersaing menghasilkan pelayanan jasa yang bagus atau menghasilkan kualitas produk yang unggul. Faktor utama yang wajib di perhatikan oleh perusahaan adalah faktor sumber daya manusia yang dimilikinya. Sumber daya manusia didalam perusahaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk melangkah maju kedepan, sumber daya manusia merupakan sesuatu yang esensial untuk menjalankan roda perusahaan untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan. Untuk mencapai kinerja yang maksimal perusahaan harus mempunyai standart kinerja sebagai tolak ukur minimal kinerja yang harus dicapai karyawan secara individual maupun kelompok sesuai indikator pekerjaannya.

Sumber daya manusia harus dikelola secara hati-hati dan maksimal, karena manusia memiliki rasa yang membentuk sikap, sikap inilah yang kemudian mendasari manusia bertingkah laku sehari-hari termasuk didunia kerja. Untuk itu perlu diperhatikan ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan keberadaan sumber daya manusia sebagai pekerja yang sangat berpengaruh dalam tercapainya tujuan perusahaan. Tujuan dari memperhatikan keberadaan sumber daya manusia di perusahaan adalah untuk meningkatkan kinerja karyawan.

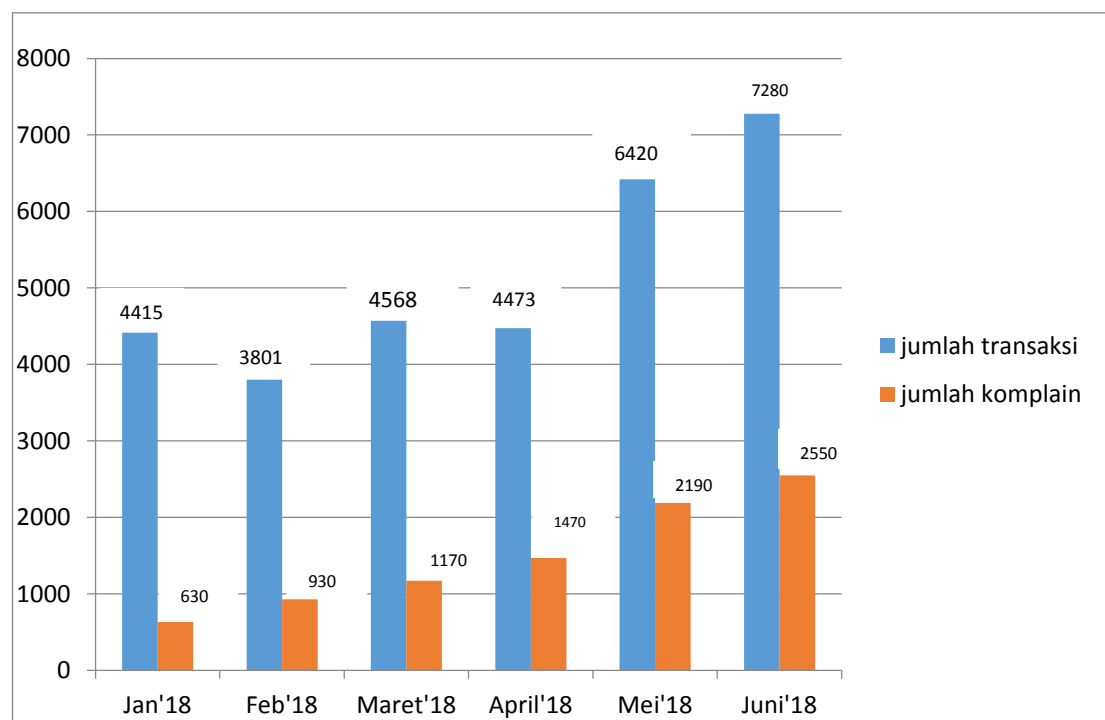
Menurut Prawirosentono dalam Sinambela (2016:481) kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Menurut Hamali (2016:101) menyatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor-faktor yang terdiri dari faktor internal karyawan, lingkungan internal organisasi dan lingkungan eksternal organisasi. Misalnya bakat dan sifat pribadi, kedisiplinan pegawai, pengalaman kerja, motivasi, kehidupan ekonomi, dan lain sebagainya.

Salah satu perusahaan yang perlu memperhatikan kinerja karyawan yaitu PT. Rahmawati Azis Group, sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa rumah makan yang dikenal dengan nama warung apung rahmawati. Bagi PT. Rahmawati Azis Group manfaat meningkatkan kinerja karyawan sangat penting, dikarenakan dengan kinerja karyawan yang meningkat akan menimbulkan kinerja yang efektif, dengan adanya kinerja yang efektif tersebut diharapkan akan mampu memperbaiki sistem manajemen yang kurang baik. Dan dengan kinerja karyawan yang meningkat kualitas pelayanan akan semakin meningkat dan bisa meningkatkan kepuasan *customer*. Yang menjadi pusat penelitian penulis di PT. Rahmawati Azis Group cabang Gresik.

Dengan melihat hasil data pada tabel 1.1 tingkat komplain pelanggan yang masuk setiap bulan semakin meningkat dari segi pelayanan, produk, dan kebersihan, maka dengan ini dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan setiap bulan semakin menurun. Berikut ini data tingkat komplain PT. Rahmawati Azis

Group cabang Gresik rata-rata komplain dari segi pelayanan, produk dan kebersihan.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Data Komplain Januari – Juni 2018**



*Sumber PT. Rahmawati Azis Group*

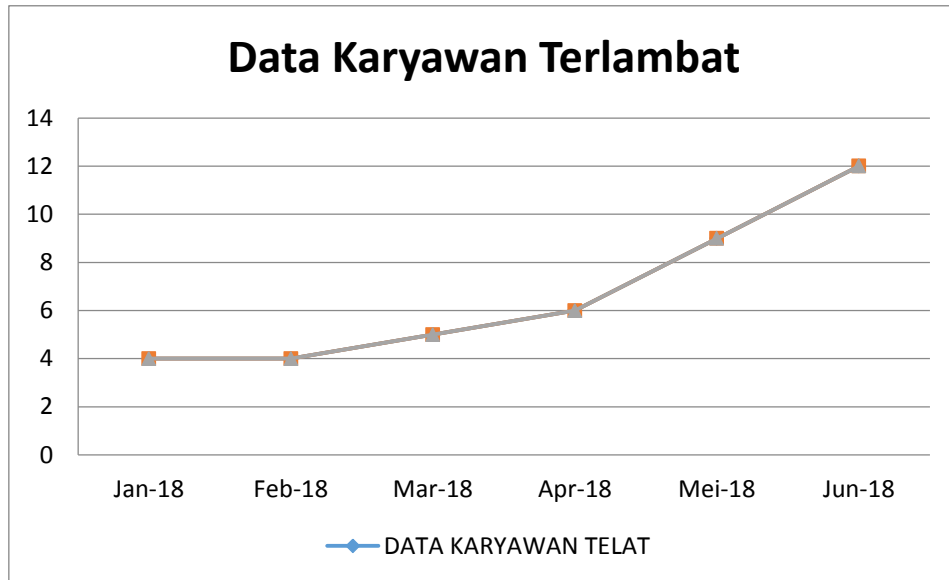
Berdasarkan data pada tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa, adanya peningkatan jumlah komplain yang masuk. Perbandingan antara jumlah transaksi yang masuk dengan jumlah komplain yang masuk setiap bulan jika di prosentasekan sebagai berikut. Jumlah prosentase komplain yang masuk pada bulan Januari 14% , bulan Februari 24%, bulan Maret 26 % , bulan April 33 % , bulan Mei 34% dan pada bulan Juni 35% komplain yang masuk. Dari data tersebut diatas bisa disimpulkan ketanggapan karyawan yang kurang maksimal

sehingga menimbulkan banyaknya komplain yang masuk. Data komplain yang masuk perbulan januari sampai dengan juni, paling signifikan terjadi pada bulan Mei dan Juni. Dari data komplain yang masuk komplain tentang kebersihan, rata-rata komplain karena toilet kotor, dan ada banyak tisu yang berserakan. Komplain tentang produk melihat dari data yang masuk rata-rata dari segi ukuran ikan yang kurang besar, rasa, dan penataan. Komplain tentang pelayanan rata-rata menu keluar terlalu lama sehingga tamu merasa kecewa, pelayannya yang kurang tanggap terhadap kebutuhan tamu. Dari hasil data yang didapat peneliti membuat penelitian penyebab banyaknya komplain yang masuk di PT. Rahmawati Azis Group. Sehingga menyebabkan kinerja karyawan tidak maksimal.

Menurut Sinambela (2016;335) disiplin merupakan suatu alat yang digunakan pimpinan untuk berkomunikasi dengan karyawannya agar karyawan bersedia untuk mengubah perilaku mengikuti aturan main yang telah ditetapkan. Kedisiplinan harus dimiliki setiap karyawan dan harus dibudayakan di kalangan karyawan agar bisa mendukung tercapainya tujuan organisasi artinya, tanpa ada dukungan disiplin kerja karyawan yang baik, sulit bagi organisasi untuk mewujudkan tujuannya.

Disiplin kerja di PT. Rahmawati Azis Group menjadi salah satu faktor dari kinerja karyawan. Dikarenakan masih banyaknya karyawan yang tidak mematuhi peraturan-peraturan perusahaan yang ada. Dari segi ketepatan waktu masuk kerja, tidak masuk tanpa keterangan, dan tanpa konfirmasi ke atasan sehingga menimbulkan kekosongan jadwal pada shif kerja pada jam-jam yang telah ditentukan oleh atasan. Berikut data karyawan yang terlambat masuk kerja:

**Gambar 1.1**  
**Data Rekapitulasi Karyawan Terlambat**  
**Januari 2018 – Juni 2018**



*Sumber PT. Rahmawati Azis Group*

Berdasarkan Gambar 1.1 diatas didapati karyawan yang terlambat pada bulan Januari 2018 sampai bulan Juni 2018 berjumlah 40 karyawan. Bulan Januari dan Februari total karyawan terlambat sama berjumlah 4 karyawan yang terlambat. Peningkatan karyawan terlambat yang paling signifikan terjadi pada bulan April sampai bulan Juni, dari data grafik diatas menunjukkan adanya permasalahan tentang kedisiplinan karyawan yang terlambat pada PT. Rahmawati Azis Group Gresik. Tidak hanya kedisiplinan yang menjadi masalah dalam PT. Rahmawati Azis Group. Menurut Keith Davis menyatakan faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

Sinambela (2016;484) menyatakan kemampuan seseorang dipengaruhi pemahamannya atas jenis pekerjaan dan keterampilan melakukannya, maka seseorang harus dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilannya. Selain itu kontribusi motivasi kerja terhadap kinerja tidak dapat diabaikan. Meskipun kemampuan pegawai sangat baik, tetapi motivasi kerja rendah, sudah barang tentu kinerjanya juga akan rendah. Di PT. Rahmawati Azis Group terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan. Berikut data motivasi karyawan PT. Rahmawati Azis Group.

**Tabel 1.2**  
**Data Motivasi Karyawan PT. Rahmawati Azis Group**

<b>No</b>	<b>Uraian</b>	<b>Keterangan</b>
1	Gaji	Diberikan setiap bulan sekali
2	Uang tunjangan hari raya	Diberikan setiap hari raya idul fitri
3	Reward	Diberikan ketika mencapai target omset
4	Insentif	Diberikan kepada karyawan yang mampu menjual produk terbanyak

*Sumber PT. Rahmawati Azis Group*

Pada aspek motivasi karyawan, berdasarkan wawancara dengan karyawan warung apung rahmawati gaji yang di terima sudah diberikan sesuai perjanjian kerjasama meskipun belum mencapai umk kabupaten, selain gaji yang diterima setiap bulan, PT. Rahmawati Azis Group juga menggunakan sistem *reward* dengan sistem target omset bulanan. Jika mencapai target omset yang ditetapkan perusahaan, maka karyawan akan mendapatkan *reward* yang dibagikan per bulan disetiap pencapaian target omset yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Akan tetapi dari target yang diberikan perusahaan, mulai dari awal tahun Januari 2018 sampai dengan Juni 2018 hanya bulan Juni yang bisa mencapai target, sehingga *reward* yang diterima karyawan hanya pada bulan Juni 2018. Sedangkan untuk insentif diberikan kepada karyawan yang menjual menu terbanyak sesuai yang di targetkan oleh pimpinan. Tidak hanya kedisiplinan dan motivasi kerja yang menjadi masalah di PT. Rahmawati Azis Group.

Pengalaman kerja karyawan juga mempengaruhi kinerja karyawan di PT. Rahmawati Azis Group. Pengalaman kerja didapatkan pada karyawan yang telah memiliki jam kerja lebih banyak, pengalaman kerja banyak memberikan keahlian dan keterampilan dalam bekerja, dengan memperoleh pengalaman kerja karyawan mampu menyelesaikan tugas yang dibebankan dapat dikerjakan dengan baik, Rofi (2013;6), sedangkan pengalaman yang minim akan berimbas pada kinerja dan prestasi kerja rendah, dengan pengalaman kerja yang ada maka karyawan akan dapat mempermudah memecahkan masalah yang timbul.

Ukuran indikator karyawan yang memiliki pengalaman kerja di PT. Rahmawati Azis Group, maksudnya karyawan yang memiliki lama waktu atau masa kerjanya lama, tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan meskipun pernah bekerja ditempat lain. Hal ini didukung dengan tabel 1.3 berikut yang menunjukkan bahwa jumlah karyawan yang memiliki pengalaman kerja dan yang tidak memiliki pengalaman kerja pada PT. Rahmawati Azis Group.

**Tabel 1.3**  
**Data Rekapitulasi Karyawan yang Mempunyai Pengalaman Kerja**  
**dan yang Tidak Memiliki Pengalaman Kerja**

No	Karyawan	Tidak Memiliki Pengalaman	Memiliki Pengalaman
1	Lapangan	41	32
	Jumlah	41	32

*Sumber: PT. Rahmawati Azis Group*

Berdasarkan data Tabel 1.3 di atas didapati jumlah karyawan yang tidak memiliki pengalaman berjumlah 41 karyawan, indikatornya karyawan yang tidak memiliki pengalaman kerja tersebut masa kerjanya masih pegawai baru, baru lulus dari pendidikan terakhirnya, kurangnya tingkat pengetahuan, keterampilan yang dimiliki dan kurangnya penguasaan terhadap pekerjaan. Sedangkan jumlah karyawan yang memiliki pengalaman berjumlah 32 karyawan, indikator karyawan yang memiliki pengalaman kerja tersebut karyawan yang memiliki lama waktu atau masa kerjanya, tingkat pengetahuan, keterampilan yang dimiliki dan penguasaan terhadap pekerjaannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan yang tidak memiliki pengalaman kerja lebih banyak dari pada jumlah karyawan yang memiliki pengalaman kerja.

Berdasarkan uraian penjelasan di atas membuat peneliti tertarik untuk mengangkat judul mengenai “ **Pengaruh Disiplin, Motivasi, dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Rahmawati Azis Group Gresik**”.



## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Rahmawati Azis Group?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Rahmawati Azis Group?
3. Apakah pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Rahmawati Azis Group?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Rahmawati Azis Group
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Rahmawati Azis Group
3. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Rahmawati Azis Group

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti Selanjutnya
  - a. Sebagai referensi dan sumber informasi mengenai disiplin kerja, motivasi kerja, dan pengalaman kerja dalam perusahaan.
  - b. Sebagai referensi dan sumber informasi mengenai kinerja karyawan
  - c. Sebagai referensi penelitian sejenis ataupun untuk pengembangan penelitian selanjutnya dari pihak lain.

2. Bagi PT. Rahmawati Azis Group

- a. Diharapkan agar melalui penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran atau sebagai bahan masukan bagi perusahaan dan rekomendasi yang bersifat saran untuk meningkatkan kinerja karyawan.
- b. Menginformasikan kepada perusahaan tentang seberapa pentingnya pengaruh disiplin kerja, motivasi kerja, dan pengalaman kerja.

3. Bagi Akademik

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkannya.