

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia sangat penting dalam kelangsungan hidup suatu perusahaan. Berhasil atau tidaknya suatu perusahaan ditentukan oleh sumber daya yang ada didalamnya. Sumber daya manusia merupakan subyek yang berperan menentukan keberhasilan perusahaan mencapai tujuannya. Tujuan perusahaan adalah dapat tumbuh dan berkembang dimasa yang akan datang. Untuk tercapainya sebuah organisasi, organisasi harus dapat memberikan kompensasi kerja kepada setiap anggota organisasinya. Dengan demikian akan tercipta sebuah loyalitas kerja pada diri anggota organisasi untuk berbuat atau bekerja yang terbaik untuk organisasi dimana dia bekerja. Pentingnya lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat bekerja optimal.

PT. Rekso Nasional Food McDonalds Gresik Adalah Perusahaan yang bergerak di bidang makanan cepat saji. McDonalds dikenal sebagai salah satu restoran cepat saji terbesar yang banyak terdapat diberbagai negara dan banyak dipilih oleh setiap orang yang suka menyantap makanan cepat saji. Hal ini dapat dibuktikan dengan masuknya McDonalds masuk sepuluh Best Global Brands yang menempati posisi ke 6 di dunia ([www.Interbrand.com](http://www.Interbrand.com) diakses pada tanggal 20 januari 2011). Bagi McDonalds karyawan adalah asset terpenting, setiap karyawan mewakili janji di balik brand McDonalds. Dedikasi dan kesetiaan karyawan dihargai dengan banyak cara, itulah kenapa McDonalds memiliki

karyawan yang setia bersama selama 20 tahun dalam suka dan duka. Menurut Voon et al. (2011;56) bahwa karyawan merupakan asset paling penting bagi organisasi dan organisasi harus memiliki pemimpin yang mampu memimpin dan memotivasi karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan ialah dengan cara memberdayakan setiap karyawan se-optimal mungkin, serta mempertahankan karyawan agar dapat mewujudkan setiap visi dan misi yang menjadi tujuan perusahaan Kabene et al. (dalam Yaseen 2013;47).

Karyawan dalam sebuah perusahaan merupakan sumber daya yang sangat menentukan tercapainya tujuan perusahaan. Pencapaian tujuan perusahaan bukanlah hal yang mudah dilakukan karena diperlukan strategi untuk mencapainya. Masalah mendasar yang sering dihadapi perusahaan adalah bagaimana mengelola sumber daya manusia untuk melakukan tugas dengan sebaik-baiknya dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Setiap perusahaan ingin karyawannya memiliki kinerja yang tinggi dalam bekerja. Kinerja yang tinggi dari sumber daya manusia sebuah organisasi dapat menjadi keunggulan kompetitif dari organisasi itu sendiri karena tidak mudah ditiru oleh pesaingnya.

Kinerja menurut Rivai (2009;14) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Tinggi rendahnya Kinerja di PT. Rekso Nasional Food McDonalds Gresik berkaitan erat dengan system pemberian kompensasi yang diterapkan di perusahaan tersebut. Pemberian kompensasi tersebut dapat digunakan untuk memotivasi para karyawan di sebuah perusahaan (Mulyadi,2010;121).Setiap karyawan dituntut untuk menguasai semua bidang pekerjaan. Selain itu karyawan juga diharuskan menerapkan standart waktu dalam melayani konsumen yaitu tidak lebih dari dua menit. Dengan harapan para karyawan tersebut bekerja secara optimal.

Kinerja menurut Mangkuprawira dan Vitayala (2010:89) merupakan hasil dari proses pekerjaan tertentu secara terencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi bersangkutan. Definisi lain mengenai kinerja menurut Nawawi (2011;63) adalah “Kinerja dikatakan tinggi apabila suatu target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampui batas waktu yang disediakan”. Kinerja menjadi rendah jika diselesaikan melampui batas waktu yang disediakan atau sama sekali tidak terselesaikan. Sedarmayanti (2010;195) menyatakan bahwa kinerja merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan, atau merupakan perpaduan dari hasil kerja (apa yang harus dicapai seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya).

Berikut ini adalah laporan Penjualan di PT. Rekso Nasional Food McDonalds Gresik pada tahun 2018 yang dapat dilihat di tabel 1.1 :

Tabel 1.1  
Realisasi Penjualan di tahun 2018 PT. Rekso Nasional Food McDonalds  
Food Gresik.

Bulan	Target Penjualan 2018 (Rp)	Realisasi Penjualan 2018 (Rp)
Juni	903.002.000	972.139.207
Juli	635.954.000	514.771.276
Agustus	549.659.000	520.634.265

Sumber : Berdasarkan data yang diolah

Dari Tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Realisasi Penjualan 2018 Menurun atau Tidak mencapai Target penjualan. Target penjualan di Bulan Juli adalah Rp.635.954.00 sedangkan Realisasi penjualan di Bulan Juli hanya Rp. 514.771.276 dan Target penjualan di Bulan Agustus adalah Rp. 549.659.000 sedangkan Realisasinya adalah Rp. 520.634.265. Realisasi penjualan menurun dikarenakan kinerja karyawan yang kurang stabil, seperti kurangnya promo penjualan atau karyawan yang kurang menawarkan produk-produk yang harganya tinggi dan menawarkan tambahan pesanan yang belum dipesan sehingga bisa menambah sales penjualan naik. Hal ini menunjukkan adanya penurunan dikinerja karyawan. Nawawi (2011:63) adalah “Kinerja dikatakan tinggi apabila suatu target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampui batas waktu yang disediakan”. Kinerja menjadi rendah jika diselesaikan melampui batas waktu yang disediakan atau sama sekali tidak terselesaikan. Sedarmayanti (2010;195) menyatakan bahwa kinerja merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan, atau merupakan perpaduan dari hasil kerja (apa yang harus dicapai seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya).

Marthis dan Jackson dalam skripsi alfa (2018:3) menyatakan bahwa usaha yang harus dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah kompensasi. Kompensasi merupakan faktor penting yang mempengaruhi bagaimana dan mengapa orang-orang bekerja pada suatu organisasi dan bukan pada bukan pada perusahaan yang lainnya. Pengusaha harus cukup kompetitif dengan jenis kompensasi untuk mempekerjakan, mempertahankan, dan memberi imbalan terhadap kinerja setiap individu di dalam organisasi.

Dessler (2009:46) kompensasi karyawan merujuk kepada semua bentuk bayaran atau hadiah bagi karyawan dan berasal dari pekerjaan mereka. Kompensasi karyawan memiliki dua komponen utama: pembayaran langsung dalam bentuk upah, gaji, insentif, komisi, dan bonus, dan pembayaran tidak langsung dalam bentuk tunjangan keuangan seperti asuransi dan liburan yang di bayar oleh perusahaan.

Salah satu bentuk Kompensasi Langsung yang di berikan pada PT. Rekso Nasional Food McDonads Gresik Adalah *Reward* setiap bulannya, berupa penghargaan untuk karyawan yaitu "*Crew of the month*". *Crew of the month* ini di berikan kepada karyawan yang terbaik di setiap bulannya. Berdasarkan penilaian manager terhadap pekerjaan di setiap harinya. Karyawan tersebut akan mendapatkan Voucher yang digunakan untuk membeli produk dari Mcdonalds sebanyak Rp. 200.000 sebagai dedikasi terhadap prestasi kerja selama sebulan. Pembayaran Selain bentuk Apresiasi di setiap bulan, di setiap tahun pun semua karyawan di beri jatah liburan bersama satu store atau disebut *Outing*. *Outing* ini berupa liburan ke Villa atau pun Rekreasi ke tempat wisata bersama. Dengan

adanya kegiatan *Outing* Karyawan pun akan merasa senang dan refreshing otak mereka supaya tidak jenuh yang setiap hari menangani pekerjaan ditempat kerja mereka, dan bisa bekerja secara optimal mencapai tujuan perusahaan.

Ardana, dkk. (2012:137), mengatakan bahwa bila karyawan mempunyai loyalitas tinggi maka secara kesinambungan kinerja karyawan dapat lebih terjamin dari waktu ke waktu. Sedangkan menurut Utomo (Tommy dkk.,2010;97) loyalitas dapat dikatakan sebagai kesetiaan seseorang terhadap suatu hal yang bukan hanya berupa kesetiaan fisik semata, namun lebih pada kesetiaan non fisik seperti pikiran dan perhatian. Loyalitas para karyawan dalam suatu organisasi itu mutlak diperlukan demi kesuksesan organisasi itu sendiri. Menurut Reichheld, semakin tinggi loyalitas para karyawan di suatu organisasi, maka semakin mudah bagi organisasi itu untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pemilik organisasi. Begitu pula sebaliknya, bagi organisasi yang loyalitas para karyawannya rendah, maka semakin sulit bagi organisasi tersebut untuk mencapai tujuan-tujuan organisasinya yang telah ditetapkan sebelumnya oleh para pemilik organisasi.

Gilbert (2009;69) berpendapat agar karyawan mempunyai loyalitas kerja yang tinggi pada perusahaan dengan jalan mengambil perhatian, memuji kemajuan, pemindahan, kenaikan upah, memberitahukan kepada karyawan tentang apa yang terjadi pada perusahaan, membiarkannya mengerti bagaimana bekerja dengan baik serta mau mendengarkan keluhan para karyawan.

Bentuk Loyalitas yang terjadi di PT. Rekso Nasional Food McDonald Gresik, beberapa karyawan yang melakukan *Over timeschedule* pulang kerja

seperti jam 21.00 wib menjadi 21.30 wib karena Karyawan tersebut mengulur waktu pulanginya dengan membantu karyawan lainnya menyelesaikan pelayanan pesanan customer dikarenakan antrian customer yang masih panjang. Karyawan tersebut melakukannya dengan kemauannya sendiri bukan karena suruhan dari atasannya. Selain *over time* dalam bentuk loyalitas seorang karyawan, mentransfer karyawan yang rela bekerja di *store* McDonalds lain yang berbeda kota dengan tujuan menggantikan karyawan *store* lain untuk bekerja karena sedang mengikuti kegiatan meeting di setiap bulannya. Steers & Porter (2012;127) berpendapat bahwa pertama, loyalitas kepada perusahaan sebagai sikap yaitu sejauh mana seseorang karyawan mengidentifikasi tempat kerjanya yang ditunjukkan dengan keinginan untuk bekerja dan berusaha sebaik-baiknya dan kedua, loyalitas terhadap perusahaan sebagai perilaku, yaitu proses dimana seorang karyawan mengambil keputusan pasti untuk tidak keluar dari perusahaan apabila tidak membuat kesalahanyang ekstrim.

Menurut Barry Render & Jay Heizer dalam teori-teori manajemen dan organisasi (2015;47), lingkungan kerja merupakan lingkungan fisik tempat karyawan bekerja yang mempengaruhi kinerja, keamanan dan mutu kehidupan kerja mereka. Sinungan (2009:83) kenyamanan lingkungan kerja karyawan dapat memicu karyawan untuk bekerja lebih baik sehingga kinerja dapat dicapai secara maksimal. Demikian pula halnya ketika melakukan pekerjaan, karyawan sebagai manusia tidak bisa dipisahkan dari berbagai keadaan disekitar tempat mereka bekerja yaitu lingkungan kerja. Selama melakukan pekerjaan, setiap karyawan akan berinteraksi dengan berbagai kondisi yang terdapat dalam lingkungan kerja.

Lingkungan kerja yang baik diharapkan dapat memacu kinerja karyawan yang tinggi.

Menurut Sedarmayanti (2010;21), “Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung”.

Penelitian Nasution dan Roudhiah dalam, jurnal Manajemen (2008:58) Setiap perusahaan akan menghadapi perubahan lingkungan yang bersifat teknis dan fenomatik. Untuk mendukung tingkat kinerja karyawan dapat dilakukan dengan menciptakan lingkungan kinerja yang menyenangkan, lingkungan kerja merupakan segala sesuatu di sekitar pekerja dan dapat berpengaruh terhadap pekerjaannya. Lingkungan kerja yang baik akan sangat besar pengaruhnya terhadap kinerja karyawan, karena Lingkungan kerja yang baik dapat mendukung pelaksanaan kerja sehingga karyawan memiliki semangat bekerja dan meningkatkan kinerja karyawan.

Situasi lingkungan fisik kerja di PT. Rekso Nasional Food McDonalds Gresik yang kurang kondusif , lingkungan tempat kerja yang satu lokasi dengan Mall, tempat kerja yang kurang luas menjadi kebisingan untuk Karyawan dan *Customers*. Tidak ada tempat sendiri untuk melaksanakan Acara ulang tahun *Customers* sehingga tempat duduk kurang untuk customer yang datang membeli produk yang di makan di tempat. Banyaknya *Customers* yang datang akan mengakibatkan penuh dan panas di dalam ruangan meskipun sudah dilengkapi pendingin ruangan seperti AC. Hal ini menjadikan karyawan merasa kurang nyaman dalam bekerja dan di tempat kerja mereka.



Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang kinerja karyawan PT. Rekso Nasional Food McDonald Gresik yang dituangkan dalam penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kompensasi, Loyalitas dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Tetap PT. Rekso Nasional Food McDonalds Gresik”**.

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Rekso Nasional Food McDonalds Gresik ?
2. Apakah Loyalitas karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Rekso Nasional Food McDonalds Gresik ?
3. Apakah Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Rekso Nasional Food McDonalds Gresik ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Secara lebih rinci penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja karyawan PT. Rekso Nasional Food McDonalds Gresik.
2. Untuk mengetahui pengaruh Loyalitas karyawan terhadap Kinerja karyawan PT. Rekso Nasional Food McDonalds Gresik.
3. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan kerja terhadap Kinerja karyawan PT. Rekso Nasional Food McDonalds Gresik.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Setelah dilaksanakan penelitian hasil yang diterapkan adalah:

##### 1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian dapat memberikan gambaran mengenai pengaruh kompensasi, loyalitas dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, sehingga dapat menjadi masukan bagi perusahaan PT. Rekso Nasional Food McDonalds Gresik untuk mengetahui faktor- faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

##### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Sebagai sumber referensi dan informasi mengenai kompensasi, loyalitas dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.
- b. Sebagai sumber referensi penelitian sejenis atau pengembangan penelitian selanjutnya dari pihak lain.