

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Menurut Badan Pusat Statistik, pertumbuhan ekonomi Indonesia selama 5 tahun terakhir meningkat mencapai sebesar 5,27 % di kuartal II tahun 2018. Hal tersebut tidak lepas dari peran industri kreatif, Deputi Riset, Edukasi, dan Pengembangan Badan Ekonomi Kreatif RI AR Boy Berawi menyampaikan bahwa dari 8,2 juta unit industri kreatif, 68% bergerak di industri kuliner (Agmasari, 2018). Pertumbuhan ekonomi memiliki efek terhadap bisnis kuliner.

Saat ini Sambel Layah Corp merupakan salah satu pelaku retail di bidang kuliner yang telah memiliki banyak outlet yang tersebar hampir di seluruh Jawa Tengah dan Jawa Barat. Sambel Layah Corp hingga saat ini memiliki 8 brand dengan keunikannya masing-masing yang mampu menarik minat konsumen. Dari adanya pengembangan usaha ini, tentunya Sambel Layah Corp telah mampu mempertahankan kualitas pelayanan maupun mutu produk sehingga mampu bersaing.

Marketing & Insights Manager Fonterra Foodservices Indonesia, Anindita Sari mengatakan terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan pelaku bisnis kuliner untuk dapat bersaing. Desain yang menarik dan unik serta memberikan kenyamanan bagi pelanggannya tidak cukup untuk dapat bertahan. Berani berinovasi dengan bahan baku yang berkualitas untuk menciptakan cita rasa yang disukai pelanggan adalah poin penting untuk menghadirkan ciri khas dari bisnis

kuliner itu sendiri. Dengan kreatifitas yang terus dihadirkan melalui berbagai inovasi produk maupun layanan, akan mampu menjadi faktor penentu keberlangsungan bisnis kuliner atau *food service* (Susilawati, 2015).

Sambel Layah Corp yang memiliki *tagline* “Dahsyat dan Fenomenal” ini mampu menyediakan layanan bagi semua kalangan dari remaja sampai dewasa. Salah satu konsep *outlet* modern yang disediakan oleh Sambel Layah Corp adalah #WKWK Food And Drink yang mampu menarik para remaja melalui konsep desain yang unik, modern dan “*hitz*” sehingga mampu bersaing dengan pelaku usaha sejenis dan dapat mempertahankan eksistensinya. Untuk *brand* lain yang dimiliki oleh Sambel Layah Corp juga mempunyai berbagai konsep yang unik, tentunya dengan menghadirkan berbagai inovasi produk dengan bahan baku yang berkualitas.

AR Boy Berawi, Deputy Riset, Edukasi, dan Pengembangan Badan Ekonomi Kreatif mengatakan industri kuliner memiliki potensi besar di Indonesia yang didukung oleh beberapa aspek salah satunya adalah pengembangan sumber daya manusia (Agmasari, 2018). Ukuran kualitas sumber daya manusia dapat dilihat dari kinerjanya, seperti pernyataan yang disampaikan oleh Fahmi (2017:176) bahwa perkembangan dan kemajuan suatu organisasi sangat memerlukan sumber daya manusia yang memiliki kinerja tinggi sehingga mampu memberi pengaruh sebagai *driven force* (kekuatan pendorong) untuk mempercepat ke arah kesuksesan. Bisnis kuliner dalam pengoperasionalannya membutuhkan berbagai peran untuk masing-masing tugas dan fungsinya agar dapat berjalan dengan baik. Sebagai bisnis berhubungan langsung dengan

konsumen, sangat penting untuk memberikan pelayanan prima yang akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Untuk dapat bersaing dengan perkembangan zaman yang sudah sangat marak adanya media *online*, bisnis kuliner juga harus memainkan berbagai fasilitas pelengkap yang tidak lepas dari sebuah teknologi, mesin, bahkan strategi dengan memanfaatkan adanya media *online* untuk terus mempertahankan bisnisnya.

Setiap karyawan memainkan peran penting dalam menjalankan setiap tugas dan pekerjaannya dengan baik, karena operasional bisnis kuliner berbeda dengan operasional perusahaan manufaktur yang menggunakan pabrik dimana sebagian besar pekerjaan menggunakan mesin dan tidak berinteraksi langsung dengan konsumen. Sedangkan bisnis kuliner ini membutuhkan pelayanan prima dari sumber daya manusia secara intensif. Sehingga sangat penting untuk memperhatikan kualitas sumber daya manusia yang berhubungan erat dengan operasional bisnis kuliner (Mulyana, 2010). Mangkunegara (2017:67) menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam penelitian ini, kualitas kinerja yang akan diteliti adalah pada karyawan Sambel Layah Corp.

Penelitian tentang kinerja karyawan salah satunya dilaksanakan oleh Pratama, Bagus., Al Musadieq, dan Nurtjahjono (2017) yang menemukan bahwa kinerja dipengaruhi oleh motivasi dan kepuasan kerja. Siagian (2016:287) menyebutkan jika motivasi pada karyawan tinggi, maka karyawan akan terdorong untuk melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan meyakini bahwa dengan

keberhasilan yang dicapai akan menimbulkan kepuasan dan juga kemajuan organisasi dimana mereka berkerja. Oleh karena itu hubungan motivasi dan kepuasan kerja yang sangat penting bagi karyawan untuk mencapai kinerja yang baik. Penelitian yang dilakukan di perusahaan retail oleh Pratama, Bagus, dkk. (2017) tidak menguji mediasi variabel kepuasan kerja terkait hubungan antara variabel motivasi dan kinerja karyawan maka peneliti akan menguji hubungan antara motivasi dan kinerja yang dimediasi oleh kepuasan kerja Sambil Layah Corp. Terdapat penelitian serupa dilakukan oleh Dwilaksono Hanafi, Bayu. (2017) namun penelitian tersebut dilakukan dilembaga keuangan, yang menghasilkan bahwa kepuasan memediasi hubungan antara motivasi dan kinerja karyawan.

Kadarisman (2014:271) untuk meningkatkan kinerja yang mempengaruhi efisiensi dan efektivitas organisasi terdapat analisis yang lebih mengkonsentrasikan pada kinerja, mempunyai penekanan pada beberapa faktor utama, salah satunya adalah motivasi kerja pegawai. Menurut Zainal, dkk (2015:607) motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Salah satu tugas karyawan perusahaan retail yang melakukan interaksi langsung dengan konsumen menjadi sebuah kewajiban untuk memberikan pelayanan prima dan kualitas kinerja yang baik, hal itu tidak akan tercapai tanpa adanya motivasi karena terbentuknya sebuah kinerja yang berkualitas adalah penggabungan antara motivasi dan kemampuan karyawan seperti yang dijelaskan oleh Keith Davis (1964:484) dalam Mangkunegara (2017:67).

Siagian (2016:286) juga menyebutkan terdapat faktor yang harus diperhatikan dalam pemeliharaan hubungan sumber daya manusia, salah satunya adalah motivasi dan kepuasan kerja merupakan bagian yang penting. Mangkunegara (2017:117) menyebutkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya.

Peneliti lainnya, Zulfikar, Iwan (2016) menemukan bahwa kinerja dipengaruhi oleh pengawasan di perusahaan retail. Penelitian tentang pengawasan yang dilaksanakan di perusahaan retail ini masih sangat sedikit, pengujian pengawasan terhadap kinerja kebanyakan dilakukan pada perusahaan BUMN, manufaktur, dan kedinasan. Penelitian perlu dilaksanakan di perusahaan bidang kuliner seperti Sambel Layah Corp.

Selain itu industri kuliner dalam pengoperasiannya membutuhkan ketelitian dan *detail* yang sangat tinggi karena berhubungan langsung dengan kualitas produk yang disediakan. Dalam hal ini pengawasan menjadi hal yang penting untuk dilakukan agar pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai dan meminimalisir kesalahan yang mungkin terjadi. Kadarisman (2014:172) pengawasan merupakan suatu proses yang tidak terputus untuk menjaga agar pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang tidak menyimpang dari aturan yang telah ditetapkan dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Selain itu menurut Ruchi (2012) dalam Dwilaksono Hanafi, Bayu. (2017) kinerja karyawan ditentukan oleh tingkat yang lebih pada lingkungan kerja melibatkan semua aspek yang bertindak dan bereaksi pada tubuh dan pikiran

karyawan. Reaksi yang diterima oleh tubuh ini berkaitan dengan lingkungan kerja fisik seperti penerangan, kebisingan, warna tembok dan semua hal yang berbentuk fisik yang terdapat di lingkungan kerjanya, sedangkan reaksi pada pikiran karyawan berhubungan dengan lingkungan kerja non fisik yang berkaitan dengan hubungan antar karyawan.

Penelitian yang telah dilakukan terkait variabel lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Adanan, Maksum (2015) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel lingkungan kerja fisik maupun lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan, penelitian tersebut dilaksanakan pada perusahaan manufaktur. Sedangkan penelitian serupa belum pernah dilaksanakan pada perusahaan bidang kuliner sehingga peneliti tertarik untuk melaksanakannya mengingat pentingnya peran lingkungan kerja pada peningkatan kinerja karyawan.

Sedarmayanti (2011:26) menjelaskan lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang akan mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung. Nitisemito (2000:139) dalam Rahmawanti, Nela Pima., Bambang Swasto, dan Arik Prasetya (2014) menerangkan lingkungan kerja non fisik juga mencerminkan kondisi yang mendukung kerjasama antara tingkat atasan dengan bawahan maupun sesama rekan kerja yang memiliki status jabatan sama di perusahaan.

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dari itu penelitian ini mengambil judul “Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja, Pengawasan, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Sambil Layah Corp.”

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah motivasi, kepuasan kerja, pengawasan, lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Sambel Layah Corp ?
2. Apakah motivasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Sambel Layah Corp ?
3. Apakah kepuasan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Sambel Layah Corp ?
4. Apakah pengawasan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Sambel Layah Corp ?
5. Apakah lingkungan kerja fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Sambel Layah Corp ?
6. Apakah lingkungan kerja non fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Sambel Layah Corp ?
7. Apakah kepuasan kerja mampu memediasi hubungan motivasi dan kinerja Sambel Layah Corp ?
8. Seberapa besar pengaruh motivasi, kepuasan kerja, pengawasan dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Sambel Layah Corp ?

### **C. Pembatasan Masalah**

Penelitian ini dibatasi oleh subjek penelitian yang dilakukan di Sambel Layah Corp. Variabel yang digunakan adalah motivasi, kepuasan kerja, pengawasan, dan lingkungan kerja sebagai variabel independen (X) dan kinerja sebagai variabel dependen (Y). Pengujian variabel kepuasan kerja juga untuk mengetahui apakah variabel tersebut mampu memediasi hubungan antara motivasi dan kinerja karyawan, sedangkan variabel lingkungan kerja dispesifikasikan menjadi dua variabel yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2018.

### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji pengaruh secara simultan motivasi, kepuasan kerja, pengawasan, lingkungan kerja fisik, dan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan Sambel Layah Corp.
2. Untuk menguji pengaruh secara parsial motivasi terhadap kinerja karyawan Sambel Layah Corp.
3. Untuk menguji pengaruh secara parsial kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Sambel Layah Corp.
4. Untuk menguji pengaruh secara parsial pengawasan terhadap kinerja karyawan Sambel Layah Corp.
5. Untuk menguji pengaruh secara parsial lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan Sambel Layah Corp.

6. Untuk menguji pengaruh secara parsial lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan Sambel Layah Corp.
7. Untuk menguji apakah kepuasan kerja mampu memediasi hubungan motivasi dan kinerja karyawan Sambel Layah Corp.
8. Untuk menguji seberapa besar pengaruh motivasi, kepuasan kerja, pengawasan dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Sambel Layah Corp.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

1. Bagi Perusahaan Sambel Layah Corp

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan menjadi bahan pertimbangan dalam upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan Sambel Layah Corp khususnya melalui motivasi kerja yang baik, kepuasan kerja yang tinggi, pengawasan kerja yang bagus, dan lingkungan kerja yang mendukung.

2. Bagi Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan literatur manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan motivasi, kepuasan kerja, pengawasan, lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik serta kinerja karyawan pada industri retail.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini, untuk pengaplikasian ilmu tentang Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya tentang motivasi, kepuasan kerja,

pengawasan, dan lingkungan kerja yang telah didapatkan untuk lebih dikembangkan dan diaplikasikan didunia kerja sehingga kualitas kinerja menjadi lebih baik. Serta sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

