

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan elemen penting agar suatu perusahaan atau bisnis dapat berjalan dengan baik. Tanpa adanya elemen atau kualitas elemen tersebut kurang baik, maka akan berimbas pada perkembangan dan kemajuan perusahaan yang sulit untuk berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Salah satu cara untuk memperbaikinya adalah dengan memahami tentang manajemen SDM.

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat (Hasibuan, 2017). Dalam menjalankan tugas perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki kinerja tinggi. Konsep pengukuran kinerja merupakan salah satu ukur kemampuan karyawan dalam melaksanakan kewenangannya. Banyak hal yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan antara lain adalah kepuasan kerja, motivasi, beban kerja, disiplin kerja dan lain sebagainya.

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh tiga faktor utama yaitu motivasi, kepuasan dan disiplin kerja merupakan faktor sentral dalam suatu organisasi dan hasil sejumlah penelitian menjadi acuan terhadap temuan tersebut (Susanto, 2019). Menurut Kasmir (2019) kinerja ialah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam pemenuhan tugas dan tanggung jawab yang diberikan selama periode waktu tertentu. Kinerja yang baik dapat diperoleh salah satunya melalui kepuasan kerja, motivasi, beban kerja dan disiplin kerja.

Menurut Sinaga et al., (2020) Kinerja adalah hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu kegiatan organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu. Fungsi kegiatan atau pekerjaan yang dimaksud disini ialah pelaksanaan hasil pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok yang menjadi wewenang dan tanggung jawabnya dalam suatu organisasi.

Tabel 1. 1 Hasil Penilaian Kinerja Karyawan PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk

<b>Penilaian Kuantitas dan Kualitas Kinerja Karyawan</b>						
<b>Kinerja Karyawan</b>	<b>Std Minimum Nilai</b>	<b>Tahun</b>			<b>Rata-Rata Penilaian</b>	<b>Keterangan</b>
		<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>		
Target Karyawan	75	80	78	77	78	Sedang
Perilaku Kerja	75	86	83	80	83	Sedang
Prestasi Kerja	75	85	80	76	80	Sedang
Total		83	80	77	80	Sedang

Sumber : HRD PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk

Berdasarkan data pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa hasil penilaian kinerja karyawan dari tahun ke tahunnya terus mengalami penurunan yang signifikan oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi terhadap penurunan hasil penilaian kinerja tersebut untuk mengetahui faktor yang menyebabkan kinerja karyawan menurun. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan menurunnya kinerja karyawan disebabkan berbagai hal salah satunya, kepuasan kerja yang menurun sehingga karyawan bekerja tidak maksimal, motivasi yang kurang, beban kerja yang berlebihan dan disiplin kerja yang masih sangat rendah sehingga kinerja karyawan mengalami penurunan.

Kepuasan kerja adalah sikap emosional berupa perasaan yang berawal dari dalam diri seseorang yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya (Hasibuan, 2014). Kepuasan kerja akan membentuk kinerja karyawan dalam bekerja, sehingga dengan budaya kerja yang baik dengan memberikan rasa nyaman dalam lingkungan dan memiliki kualitas kehidupan kerja yang baik untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan tepat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Penelitian dilakukan pada PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk diwilayah Pademangan Timur Jakarta Utara. Hasil survei, wawancara, dan penyebaran kuesioner penelitian awal dengan Chief Of Store (COS), Assisten Chief Of Store (ACOS) dan Crew pada karyawan Alfamart Pademangan Timur Jakarta Utara.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu, tidak adanya komplain dari customer, hasil kerja yang optimal, memiliki rekan kerja yang baik, dan adanya perpindahan karyawan menjadikan prinsip mutasi yang memberikan posisi yang tepat dan pekerjaan yang sesuai dengan harapan karyawan dapat memberikan kinerja yang baik di toko yang baru.

Motivasi adalah berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan, daya penggerak atau kekuatan yang menyebabkan suatu tindakan atau perbuatan. Kata *movere*, dalam bahasa Inggris sering disepadankan dengan *motivation* yang berarti pemberian motif, penimbulkan motif, atau hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan dorongan.

Seseorang yang melakukan sesuatu tindakan biasanya mempunyai suatu motif (Notoatmodjo, 2014) untuk memotivasi karyawan, maka Alfamart

memberikan motivasi kepada karyawannya dengan memberikan penghargaan.

Adapun jenis jenis penghargaan yang diberikan seperti tabel 1.2

Tabel 1. 2 Jenis-Jenis Penghargaan

No	Jenis Penghargaan	Uraian
1	Pemenuhan atas kebutuhan fisik seperti dengan pemberian bonus	Pemberian bonus di berikan kepada karyawan yang loyal dengan memberikan voucher belanja karyawan
2	Pemenuhan kebutuhan rasa aman dengan jaminan sosial	Karyawan diberikan jaminan ketenagakerjaan yang berupa BPJS
3	Kebutuhan akan Penghargaan	Perusahaan memberikan promosi jabatan secara adil kepada seluruh karyawan yang mempunyai kemampuan untuk dipromosikan
4	Kebutuhan untuk mensejahterakan karyawan	Perusahaan memberikan wadah untuk menanggapi keluhan karyawan yaitu berupa AlfaCare

Sumber : melalui wawancara dan penyebaran kuesioner terhadap karyawan

Tabel 1.2 menunjukkan perusahaan memberikan motivasi kepada karyawan dengan memberikan bonus voucher terhadap karyawan loyal, memberikan jaminan BPJS, memberikan promosi jabatan kepada seluruh karyawan secara adil, dan memberikan wadah untuk menanggapi keluhan karyawan yang berupa AlfaCare. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh sangat penting dalam peningkatan prestasi kerja.

Selain itu beban kerja juga menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adapun beban kerja karyawan yang dirasakan oleh individu dapat disebabkan oleh rendahnya control atau kendali karyawan terhadap pekerjaan dan

tingginya demands atau tuntutan pekerjaan yang tinggi, maka karyawan akan merasa kelelahan.

Menurut Hannani & Ilyas (2016) menyatakan bahwa beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari sebuah interaksi yang terjadi diantara tuntutan tugas- tugas, lingkungan kerja, dimana digunakan sebagai teman kerja, keterampilan, perilaku dan persepsi kerja.

Dari hasil survey dan wawancara dengan karyawan PT. Sumber Alfaria Trijaya (Alfamart) Pademangan Timur Jakarta Utara beban kerja yang paling besar dialami adalah aturan perusahaan dirasakan membebani dan memberatkan pekerja. Dalam hal ini, terdapat berbagai faktor penyebab adanya selisih perhitungan barang antara barang masuk, total penjualan, dengan sisa barang ditoko atau gudang.

Faktor tersebut bisa dikarenakan oleh perilaku pekerja, kurangnya pengawasan, pencurian pihak luar, atau kesalahan administrasi penyedia barang. Selain itu, nota selisih barang mengharuskan karyawan peritel untuk melakukan penggantian selisih barang yang hilang dengan sistem pemotongan gaji. Biasanya, selisih barang yang hilang akan diketahui dari proses audit stok barang yang dilakukan secara berkala. Permasalahan yang timbul dari beban kerja diatas adalah ketika terjadinya selisih harga antara di rak dengan yang ada pada sistem pembayaran.

Disiplin dalam kaitannya dengan pekerjaan adalah ketaatan melaksanakan aturan-aturan yang mewajibkan atau di harapkan oleh suatu organisasi agar setiap tenaga kerja dapat melaksanakan pekerjaan dengan tertib dan lancar. Disiplin

kerja dapat didefinisikan sebagai suatu sikap menghormati, menghargai, patuh, dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya (Sutrisno, 2016). Disiplin kerja dapat terlihat pada tabel 1.3 Presensi bulan april - juni 2023 pada PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk wilayah Pademangan Timur Jakarta Utara.

Tabel 1. 3 Data Presensi Karyawan Periode April – Juni 2023

<b>Keterangan</b>	<b>April</b>	<b>Mei</b>	<b>Juni</b>
Jumlah Karyawan (Orang)	67	67	67
Keterlambatan (Orang)	51	47	46
Salah Shift (Orang)	51	65	56
Jumlah Keterlambatan (kali)	163	167	147
Jumlah Salah Shift (kali)	179	230	231
Total	344	417	397

Sumber : HRD PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk

Pada tabel 1.3 terlihat bahwa pada bulan April sebanyak 51 karyawan mengalami keterlambatan dan salah shift dengan total kesalahan dalam bulan april mencapai 344 kesalahan. Pada bulan Mei terdapat 47 karyawan yang mengalami kesalahan keterlambatan dan 65 karyawan yang mengalami kesalahan salah shift dengan total kesalahan dalam bulan mei mencapai 417 kesalahan. Pada bulan Juni terdapat 46 karyawan yang mengalami keterlambatan dan 56 karyawan

mengalami kesalahan shift dengan total kesalahan pada bulan juni mencapai 397 kesalahan.

Fenomena yang terjadi pada perusahaan yaitu adanya permasalahan absensi yang membuat kinerja karyawan menurun apabila masih ada karyawan yang kurang disiplin. Hal ini dapat membuat kinerja karyawan menurun apabila terus dilanjutkan perilaku seperti itu.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis pada karyawan Alfamart diwilayah pademangan timur jakarta utara, terdapat penyebab terlambatnya karyawan yaitu seringnya keterlambatan pada absensi dan salah masuk shift.

Berdasarkan uraian yang berkaitan dengan Kepuasan kerja, Motivasi, Beban Kerja dan Disiplin kerja diatas maka saya tertarik untuk melakukan **penelitian “Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi, Beban Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sumber Alfaria Trijaya Diwilayah Pademangan Timur Jakarta Utara Serta Tinjauannya Dari Sudut Pandang Islam”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk Pademangan Timur Jakarta Utara ?
2. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk Pademangan Timur Jakarta Utara?

3. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk Pademangan Timur Jakarta Utara?
4. Bagaimana pengaruh disiplin terhadap kinerja karyawan PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk Pademangan Timur Jakarta Utara?
5. Bagaimana pengaruh Kepuasan kerja, motivasi, beban kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk Pademangan Timur Jakarta Utara dalam sudut pandang Islam?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk Pademangan Timur Jakarta Utara
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk Pademangan Timur Jakarta Utara
3. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk Pademangan Timur Jakarta Utara
4. Untuk mengetahui pengaruh disiplin terhadap kinerja karyawan PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk Pademangan Timur Jakarta Utara
5. Untuk mengetahui pandangan Islam mengenai pengaruh kepuasan kerja, motivasi, beban kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk Pademangan Timur Jakarta Utara

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang mencakup dua aspek kepada beberapa pihak, yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis
  - a. Perkembangan ilmu pengetahuan Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan terutama ilmu Sumber Daya Manusia
  - b. Refrensi penelitian lebih lanjut Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran dan dapat dijadikan bahan acuan maupun refrensi bagi peneliti yang tertarik melakukan penelitian lainnya dalam bidang kepuasan, motivasi, kompensasi, disiplin, dan kinerja karyawan.
2. Manfaat Praktis Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran dalam meningkatkan kepuasan, motivasi, kompensasi, disiplin, dan kinerja karyawan.