

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan merupakan suatu organisasi yang terdiri atas sekelompok orang yang bekerja dalam suatu wadah untuk mencapai sebuah tujuan. Dalam suatu organisasi bisnis peran bagian *human resource* menjadi penting pada saat dihadapkan dengan penciptaan tenaga yang baik dan berkualitas. Karena itu peran Sumber Daya Manusia (SDM) sangat penting dan diperlukan di setiap perusahaan baik perusahaan besar maupun kecil guna membangun dan membentuk karyawan yang benar-benar berkualitas. Dalam buku Pengantar Sumber Daya Manusia (Imam Fahmi; 17).

Sebuah organisasi yang memiliki keinginan membangun kualitas kinerja karyawan yang baik tidak akan tercapai tujuannya tanpa adanya kerja sama dan dukungan dari para karyawan yang berada dalam perusahaan tersebut. Sehingga sangat tidak mungkin jika suatu organisasi bisa mencapai kinerja yang maksimal jika tanpa ada dukungan dari kinerja karyawan. Seorang manajer dituntut mampu mempergunakan ilmu dan seni dengan mendorong karyawan untuk melaksanakan pekerjaan secara baik. Sebagaimana definisi dari manajemen itu sendiri yaitu Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan

pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan semua sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dengan perkembangan zaman yang semakin modern, membuat kebutuhan semakin meningkat. Hal ini juga berdampak pada usaha kecil ataupun usaha besar yang sekarang mulai berkembang dan muncul usaha-usaha baru yang inovatif dan beragam. Maka dari itu suatu perusahaan perlu adanya pembangunan ketenagakerjaan yang tidak hanya dengan kepentingan tenaga kerja semata, untuk itu diperlukan pengaturan yang menyeluruh dan komperhensif, yaitu yang mencakup sumber daya manusia.

Setiap perusahaan yang telah didirikan mempunyai harapan bahwa kelak dikemudian hari akan mengalami perkembangan yang pesat di dalam lingkup usaha dari perusahaan tersebut. Pada setiap perusahaan menghendaki adanya keuntungan yang maksimal, dalam mencapai hasil yang maksimal perusahaan itu diperlukan kinerja karyawan yang tinggi, dengan demikian kelangsungan perusahaan dapat terjamin dan dapat mengembangkan usaha - usahanya (Siagian, 2017 : 23).

Sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam pengembangannya terutama bila diinginkan pencapaian tujuan yang optimal, sebab dengan tidak adanya tenaga kerja atau karyawan yang profesional atau komperhensif perusahaan tidak dapat melakukan aktifitasnya secara maksimal. Melihat sangat pentingnya peranan tenaga

kerja sebagai sumber daya manusia dalam proses produksi sehingga diharapkan karyawan akan dapat bekerja lebih produktif dan profesional dengan didorong oleh rasa aman dalam melakukan aktivitasnya

Manajemen Sumber Daya Manusia (*Human Resources Management*) adalah rangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang aktif dikutip dalam buku Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia (Irham Mahdi : Bab 1: Hal 1). Tujuan manajemen sumber daya manusia yaitu mampu memberikan kepuasan kerja yang maksimal kepada pihak manajemen perusahaan yang lebih jauh mampu membawa pengaruh pada nilai perusahaan (*company value*) baik secara jangka pendek maupun jangka Panjang dikutip dalam buku Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia (Irham Mahdi : Bab 1: Hal 1)”.

Manajemen Sumber Daya Manusia memiliki lingkup yang luas, salah satu batasan yang digunakan adalah manajemen sumber daya manusia (Aziz, 2016). Perusahaan berupaya memanfaatkan sumber daya yang dimiliki secara maksimal dengan harapan operasional perusahaan berjalan dengan baik, sehingga perusahaan mampu bersaing dan kinerja karyawan mampu mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan dan dijalankan (Hamid dkk, 2019). Pengelolaan sumber daya manusia dimulai dari proses perekrutmen, pelatihan sampai proses kerja dilapangan untuk mendapatkan karyawan sesuai kebutuhan yang diinginkan perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia yang harus matang karena sangat mnenentukan

kelangsungan berjalan baik tidaknya suatu perusahaan. Hal ini akan menjadi tanggung jawab pihak manajemen atau pemimpin, karena itu manajemen harus bisa membuat rencana dengan baik dan teliti (Sukidi & Wajdi, 2016).

Dalam manajemen sumber daya manusia kompetensi yang dimiliki setiap individu dari setiap karyawan sangatlah berpengaruh dengan kinerja karyawan. Kompetensi adalah suatu kemampuan yang dimiliki individu yang memiliki nilai jual dan itu teraplikasi dari hasil kreativitas serta inovasi yang dihasilkan sebagai penguat pemikiran kita maka pendapat dari Boulter juga perlu untuk di baca. Kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya, (*Boulter et. al, 1996*), dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia (Irham Fahmi, 2016, Hal 45).

Pada Cak Ed Delivery Lamongan salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan agar berjalan dengan baik dan lancar antara lain dengan memperhatikan disiplin kerja, semangat kerja dan kepuasan kerja. Disiplin kerja merupakan suatu sikap ketaatan karyawan terhadap suatu aturan atau ketentuan yang berlaku dalam suatu perusahaan. Disiplin kerja memiliki peran penting terhadap kinerja karyawan karyawan. Semakin baik disiplin kerja karyawan maka semakin besar kemungkinan karyawan dapat menyelesaikan kinerjanya dalam bekerja. Disiplin kerja yang diterapkan pada perusahaan Cak Ed Delivery Lamongan antara lain bekerja disiplin kerja tepat waktu, disiplin taat pada aturan, menjaga ketertiban

dengan tidak berbicara keras saat bekerja, serta berpakaian yang sopan dan rapi.

Selain disiplin kerja, semangat kerja merupakan salah satu aspek yang penting yang perlu diperhatikan. Semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal. Semangat kerja ini akan merangsang seseorang untuk berkarya dan berkeaktifitas dalam pekerjaannya. Semangat kerja karyawan Cak Ed Delivery Lamongan meliputi menyukai apa yang dikerjakan, memiliki kemauan tinggi dalam bekerja serta , tidak pernah absen dalam bekerja, karyawan senang menjalin kerja sama dengan teman kerja maupun dengan pimpinan. Semakin tinggi semangat kerja karyawan akan berdampak pada kinerja. Karena dengan adanya semangat kerja akan mendorong karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang telah di berikan.

Selain disiplin kerja dan semangat kerja, Cak Ed Lamongan perlu memperhatikan kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja merupakan bentuk perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, situasi kerja dan hubungan dengan rekan kerja. Upaya yang dilakukan Cak Ed Lamongan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan dapat ditunjukkan melalui Upah yang diberikan kepada karyawan sesuai dengan tuntutan pekerjaan, Perusahaan memberikan promosi yang adil, Komunikasi antara pimpinan dan karyawan selama ini terjalin dengan baik dalam menyelesaikan

masalah-masalah pekerjaan, Hubungan dengan rekan kerja terjalin dengan baik sehingga mampu berdampak positif terhadap kepuasan karyawan.

Kinerja karyawan bisa mempengaruhi karena dapat mengukur seberapa banyak mereka memberi hasil kerja yang positif kepada organisasi atau perusahaan. Jika kinerja karyawan positif maka target dan tujuan akan tercapai. Kinerja karyawan dipengaruhi beberapa faktor yaitu disiplin kerja, semangat kerja dan kepuasan kerja.

Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh disiplin kerja (Ardana, dkk, 2017, p.134) menyatakan bahwa disiplin kerja merupakan salah satu faktor dari sikap yang positif kemudian dilakukan oleh individu seperti menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang ditetapkan oleh setiap perusahaan atau organisasi baik tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup dalam menerima segala konsekuensi yang ada di wadah tersebut. Menurut Reynold, dkk (2016), menyatakan bahwa disiplin kerja yang baik menunjukkan bagaimana seseorang bertanggung jawab terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah semangat kerja. Menurut Murdani (2017), semangat kerja yaitu kemampuan atau kemauan yang dimiliki setiap individu atau sekelompok orang untuk saling bekerja sama dengan baik, tekun, disiplin dan penuh dengan tanggung jawab yang tinggi untuk mencapai sebuah tujuan organisasi. Sedangkan, menurut Hendri (2016), mengatakan bahwa semangat kerja karyawan adalah sikap mental yang dimiliki individu atau kelompok yang

menunjukkan kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan sehingga adanya dorongan untuk bekerja lebih baik dan giat lagi.

Kepuasan Kerja ialah faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan, dimana kepuasan kerja adalah sikap positif tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap hasil dan situasi kerja yang dirasakan, (Hamali, 2016). Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya daripada karyawan yang tidak puas yang tidak menyukai situasi kerjanya. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan pada dirinya dengan berbeda-beda dengan sistem penilaian yang berlaku pada dirinya sendiri.

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang memiliki hubungan yang kuat dengan tujuan strategis terhadap suatu perusahaan atau organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Menurut Hamali, (2016), kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

Manusia merupakan makhluk sosial yang memiliki banyak kebutuhan yang harus ia penuhi untuk mensejahterakan hidupnya. Untuk itu masyarakat sangat memerlukan transportasi guna melakukan perpindahan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat yang lainnya menggunakan kendaraan. Fenomena perkembangan teknologi saat ini yaitu menggunakan kecanggihan sebuah aplikasi dari sebuah smartphone di dunia virtual (Anindhita, dkk: 2016). Salah satu bentuk perkembangan inovasi teknologi di aplikasikan dalam bidang kuliner, Menurut Suryadi & Ilyas (2018),

industri dalam bidang makanan semakin naik dan mengalami pertumbuhan, sehingga membuat persaingan yang cukup ketat diantara para pelaku usaha.

Fenomena transportasi secara online mendapat respon dari berbagai masyarakat termasuk para pelaku usaha. Hal ini disambut positif karena dengan adanya transportasi online dapat meningkatkan keefisienannya waktu. Salim Oktanevika (2019), menyatakan bahwa transportasi merupakan kebutuhan pokok dan bidang yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia akan transportasi memang sangatlah tinggi.

Salah satu perusahaan transportasi online yang populer di Indonesia yaitu Gojek, Gojek memiliki salah satu fitur didalamnya yaitu Go-Food yang memberikan layanan pesan antar makan secara online (*online food delivery*). Sebelum adanya aplikasi Go Food yang saat ini mendominasi *platform delivery*, telah terlebih dahulu adanya inovasi dalam food delivery order seperti yang diterapkan oleh beberapa perusahaan Mc. Donald, KFC, Pizza Hut disertai dengan layanan drive thru.

Cak Ed delivery adalah sebuah perusahaan yang dimiliki oleh perseorangan yang bergerak dalam bidang jasa layanan transportasi dan bergerak dalam bidang pesan antar makan, ojek, layaknya seperti GO-jek, Grab, dll. Model delivery order melalui *hotline* nomor telepon yang diakses oleh konsumen, dilayani oleh operator pelayanan, dan diantar oleh driver masing-masing, kemudian driver akan menghubungi para konsumen untuk pengantaran produk tersebut. Dengan kehadiran *platform*

online food delivery service bagi UMKM terutama pelaku usaha di Kabupaten Lamongan terutama yang ada di daerah kota membawa manfaat dan membantu penjualan mereka sebagai sebuah inovasi terbaru dalam industry dalam bidang makanan.

Penyebaran melalui platform *online food delivery* sangatlah cepat, dimana para pelaku usaha di daerah Lamongan sendiri sudah sangatlah banyak dan berbagai macam jenis makan dan minuman yang tersedia. Kemajuan teknologi juga salah satu kunci menemukan solusi dalam jangka panjang bagi tantangan ekonomi dan lingkungan yang menyediakan lapangan kerja baru untuk masyarakat sekitar.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Disiplin Kerja, Semangat Kerja, dan Kepuasan Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan Pada Cak Ed Delivery di Kabupaten Lamongan?
2. Apakah Disiplin Kerja, Semangat Kerja, dan Kepuasan Kerja berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan Pada Cak Ed Delivery di Kabupaten Lamongan?
3. Diantara variabel Disiplin Kerja, Semangat Kerja, dan Kepuasan Kerja, manakah variabel yang paling dominan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah Disiplin Kerja, Semangat Kerja, dan Kepuasan Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan Pada Cak Ed Delivery di Kabupaten Lamongan.

2. Untuk mengetahui apakah Disiplin Kerja, Semangat Kerja, dan Kepuasan Kerja berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan Pada Cak Ed Delivery di Kabupaten Lamongan.
3. Untuk mengetahui manakah variabel yang paling dominan pada Cak Ed Delivery Kabupaten di Lamongan

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Bagi Penulis

Sebagai bahan untuk menjalankan teori yang didapat di Fakultas dalam menghadapi permasalahan yang nyata di lapangan atau perusahaan tentang Pengaruh Disiplin Kerja, Semangat Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cak Ed Delivery di Kabupaten Lamongan.

2. Bagi perusahaan

Untuk menjadikan bahan masukan dan pertimbangan yang dapat memberi informasi bagi perusahaan. Penelitian ini diharapkan berguna bagi kegiatan sumber daya manusia khususnya pada Pengaruh Disiplin Kerja, Semangat Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cak Ed Delivery di Kabupaten Lamongan.

1.5 Lingkup Penelitian

Supaya tidak menyimpang dari permasalahan dan lebih terarah, maka dalam penulisan laporan akhir ini penulis membatasi ruang lingkup yakni disiplin kerja, semangat kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan

pada Cak Ed Delivery. Jenis pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif.

1.6 Sistematika Tesis

Tahapan-tahapan kegiatan penelitian sebagai berikut.

1. Identifikasi permasalahan
2. Studi literatur
3. Pengembangan kerangka konsep
4. Identifikasi dan definisi variabel, hipotesis, dan pertanyaan penelitian
5. Teknik sampling
6. Pengumpulan dan kuantifikasi data
7. Analisis data