

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Seiring berkembangnya jaman akan menuntut perusahaan maupun organisasi untuk dapat berinovasi, karena ketatnya persaingan menjadikan perusahaan harus memberikan sesuatu yang berbeda dengan perusahaan lain yang sejenis. Perusahaan dituntut untuk memiliki keunggulan dalam berbagai hal seperti kualitas dalam produk, servis, biaya, dan juga sumber daya manusia yang berkualitas. Hal-hal tersebut dapat dilakukan oleh suatu perusahaan apabila perusahaan memiliki sumber daya manusia yang profesional karena dengan sumber daya yang berkualitas dan profesional, maka perusahaan dapat berkembang secara optimal. Dalam sebuah perusahaan sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting karena keberhasilan sebuah perusahaan tergantung pada sumber daya manusia karena merekalah yang mengerjakan semua pekerjaan dalam organisasi. Manusia merupakan faktor yang menentukan berhasil atau tidaknya perusahaan mencapai tujuan. Dengan potensi yang maksimal maka pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan menjadi baik dan semakin baik pekerjaan dilakukan maka prestasi kerja karyawan dapat didapat.

Pemenuhan tanggung jawab dan pencapaian prestasi kerja yang tinggi bukanlah hal yang mudah. Sifat dan keinginan serta latar belakang pendidikan yang heterogen dari karyawan sulit untuk diatur dan diekendalikan sepenuhnya oleh perusahaan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Maka adakalanya prestasi kerja karyawan tidak sesuai dengan yang diharapkan perusahaan. Apabila perusahaan

tidak cepat tanggap terhadap masalah yang dihadapi karyawan maka tidak tertutup kemungkinan tujuan perusahaan yang telah ditetapkan akan sulit dicapai dan prestasi kerja karyawan akan semakin sulit tercapai dengan yang diharapkan oleh perusahaan.

Karyawan diharapkan dapat memberikan kontribusi sehingga perusahaan dapat mencapai tujuannya. Dalam kegiatan perusahaan, seringkali pihak manajemen menemukan kesulitan dalam mengatur para karyawan tersebut. Permasalahan ini mencakup faktor-faktor yang dapat mempengaruhi prestasi kerja karyawan.

Banyak faktor yang mempengaruhi rendahnya prestasi kerja karyawan diantaranya adalah kurangnya motivasi kerja yang dimiliki karyawan. Apabila karyawan tidak memiliki motivasi untuk bekerja, maka mereka tidak dapat memenuhi pekerjaannya sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan. Begitu pula dengan karyawan yang memiliki kemampuan untuk mengerjakan tugasnya, tetapi tidak memiliki motivasi untuk mengerjakannya, ia akan mengerjakan sesuai dengan perasaannya, yang artinya ia kan mengerjakannya secara asal karena tidak memiliki motivasi untuk mengerjakan pekerjaan tersebut. Hal ini menyebabkan prestasi karyawan menjadi rendah. Ekspektasi awal yang tinggi dan berbeda dengan kenyataan di lokasi, dapat menyebabkan motivasi yang tadinya tinggi bisa menjadi rendah. Hal itu terjadi dengan karyawan PT Fastfood Indonesia, dimana setelah berhadapan langsung dengan konsumen, motivasi yang dimiliki oleh karyawan pun akan menjadi rendah karena apa yang terjadi

sebenarnya berbeda dengan apa yang mereka harapkan, misalnya salah dalam mengembalikan kembalian, atau salah memberikan pesanan pada konsumen.

Banyak cara yang ditempuh oleh perusahaan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan karyawan, salah satunya adalah memberikan kompensasi. Besarnya kompensasi sangat penting bagi karyawan karena dengan kompensasi karyawan dapat mengetahui seberapa besar karya yang telah dicapai olehnya dalam bentuk kompensasi yang diberikan oleh perusahaan. Kompensasi dapat berupa upah maupun penghargaan, atau pun bonus dari pekerjaan yang telah karyawan lakukan. Tetapi karena pemberian kompensasi yang kadang tidak sesuai dengan apa yang telah diharapkan karyawan pada saat mereka telah melaksanakan pekerjaan dengan baik, hal ini membuat karyawan berperilaku negatif dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga prestasi karyawan tersebut menurun.

Prestasi kerja karyawan juga dapat dilihat dari kepuasan karyawan dalam bekerja. Kepuasan merupakan faktor internal dari dalam diri karyawan dengan tingkat kepuasan yang berbeda-beda pada masing-masing karyawan. Karyawan merasa tingkat kepuasannya tinggi apabila ia merasa banyak hal-hal yang sesuai dengan keinginan karyawan tersebut dalam pekerjaannya. Tetapi masih banyak karyawan yang dalam kenyataannya merasa tidak puas dengan apa yang telah perusahaan berikan pada karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Hal ini membuat karyawan tidak menjalankan pekerjaannya dengan baik sehingga menyebabkan prestasi kerja karyawan menjadi rendah. Menurut observasi yang dilakukan oleh peneliti didapatkan masih ada karyawan PT Fastfood Indonesia cabang Cempaka Putih yang masih tidak puas dengan apa yang perusahaan telah

berikan, salah satunya adalah gaji yang kecil tapi mereka bekerja dibawah tekanan karena berhadapan langsung dengan konsumen. Karyawan merasa tidak puas karena keuntungan besar yang di dapat oleh perusahaan tidak sesuai dengan apa yang diberikan kepada karyawan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi prestasi kerja karyawan adalah stress. Stress merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Stress dapat memberikan dampak yang positif maupun negatif pada karyawan. Stress dengan dampak negatif dapat memberikan pengaruh yang buruk pada karyawan dan dapat membuat prestasi karyawan menjadi menurun karena stress membuat karyawan merasa tidak dapat mengerjakan pekerjaannya dengan baik. Dalam hal ini karyawan PT Fastfood Indonesia mengalami stress kerja dimana karyawan harus menjual produk sesuai dengan target. Apabila produk tidak terjual sesuai target, maka karyawan tidak akan naik jenjang karir yang akan berefek gaji yang kecil serta jabatan yang rendah dan hal tersebut memicu stress kerja pada karyawan di PT Fastfood Indonesia cabang Cempaka Putih.

Faktor lain yang yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan adalah pengalaman kerja. Dengan pengalaman kerja yang dimiliki oleh karyawan diharapkan karyawan yang memiliki kemampuan yang lebih daru pada karyawan yang belum memiliki pengalaman dalam melaksanakan pekerjaannya. Semakin terbiasanya karyawan dengan pekerjaannya maka pekerjaan tersebut dapat selesai dengan baik sehingga pimpinan tidak perlu melakukan supervisi yang mendalam karena telah yakin karyawan yang berpengalaman melakukan pekerjaannya

dengan baik. Pengalaman kerja memberikan seorang karyawan tingkatan keahlian tertentu yang membuatnya berbeda dari karyawan yang tidak berpengalaman. Karena pengalaman kerja yang dimiliki kurang, maka hal itu membuat prestasi kerja karyawan menjadi rendah. Karyawan PT Fastfood Indonesia cabang Cempaka Putih, menempati *section* yang berbeda-beda yaitu ada *dinning*, *cook/kitchen*, *cashier*, *supply base*, *coffee*, dan *drive thru*. Dimana semua karyawan harus menguasai semua *section* karena setiap karyawan bisa saja dipindah ke *section* lain yang berbeda. Kurangnya pengalaman, dalam suatu pekerjaan ini dapat dilihat dalam bekerja, ada karyawan yang ditempatkan pada *section* yang tidak sesuai dengan minat dan kemampuannya, itu akan mengakibatkan karyawan bekerja tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Walaupun dengan posisi yang berbeda, tidak berarti karyawan tidak dapat bekerja dengan baik. Tetapi penempatan karyawan juga harus memperhatikan bidang kerja dan posisi karyawan sebelumnya. Apabila seorang karyawan sebelumnya bertugas pada bidang kerja tertentu, maka sebaiknya ditempatkan pada bidang kerja yang sejenis. Namun yang terjadi sekarang ini masih banyak terjadi ketidaksesuaian antara pengalaman kerja dengan bidang kerja yang digeluti. Hal ini cenderung akan membuat karyawan tidak dapat berkembang sehingga menyebabkan rendahnya prestasi kerja karyawan.

Hal lain yang juga mempengaruhi adalah kecerdasan emosional. Kajian mengenai hal ini memang semakin berkembang dikarenakan kecerdasan intelektual dianggap tidak lagi cukup atau bukan penentu tunggal dalam

keberhasilan pelaksanaan tugas seseorang . seorang karyawan kini tidak lagi dapat mengendalikan kecerdasan intelektualnya semata dalam melaksanakan pekerjaannya karena keseimbangan emosi dalam memanfaatkan keahlian teknik yang dimiliki juga menjadi prasyarat kesuksesannya.Aspek penting dalam kecerdasan emosional adalah kesadaran diri. Karyawan yang memiliki kesadaran diri yang baik akan mampu memotivasi dirinya selau berusaha lebih keras dan optimis ketika menghadapi kesulitan dalam melaksanakan pekerjaan yang semakin hari semakin kompleks dan sulit. Namun tanpa disadari kecerdasan emosional seseorang mudah terlihat saat kritis, ketika suasana tidak menguntungkan dalam pekerjaannya. Hal inilah yang dapat menyebabkan prestasi kerja seseorang dapat menurun. Dari observasi yang dilakukan, peneliti dapat melihat contoh dari *section cashier*, dimana karyawan tidak melayani konsumen dengan baik apabila konsumen tersebut banyak bertanya dan karyawan sering terlihat kesal pada konsumen.

Komitmen merupakan modal dasar yang sangat dibutuhkan dalam menghadapi era persaingan yang semakin ketat, maka sebaiknya pihak manajemen perusahaan memberikan perhatian pada pengembangan aspek komitmen organisasi untuk meningkatkan prestasi kerja yang optimal. Hal ini harus disadari sepenuhnya oleh setiap organisasi atau perusahaan. Dengan adanya komitmen, pihak manajemen dapat mengetahui apakah karyawan tersebut bersungguh-sungguh dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat diselesaikan tepat pada waktunya dan memberikan hasil yang memuaskan. Ketidaktahuan karyawan mengenai tujuan perusahaan yang mana

telah peneliti tanyakan kepada beberapa karyawan di PT Fastfood dan juga ketidakcakapan dan tidak tertarik pada section masing-masing dapat mengakibatkan komitmen organisasi yang rendah. Apabila komitmen organisasi yang dimiliki karyawan rendah, maka prestasi kerja karyawanpun akan menjadi rendah.

Komitmen karyawan memiliki andil yang besar dalam membentuk kondisi sumber daya manusia yang lebih stabil, membentuk karyawan yang mempunyai dedikasi tinggi terhadap perusahaan. Karyawan merupakan faktor utama untuk mewujudkan tujuan perusahaan, maka komitmen organisasi memberikan energi kepada karyawan untuk bekerja secara optimal untuk mencapai tujuan.

PT. Fastfood Indonesia Tbk. (KFC) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang makanan cepat saji yang sudah terkenal dibidangnya. Sebagai perusahaan makanan cepat saji, karyawan diperusahaan tersebut diharuskan memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugas dengan waktu yang efektif dan efisien terutama yang berhubungan langsung dengan pelanggan.

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneneliti, didapatkan bahwa banyak karyawan yang masih tidak disiplin dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini mempengaruhi prestasi kerja pada karyawan tersebut dengan kata lain prestasi kerja karyawan menjadi rendah. Selain itu komitmen yang dimiliki karyawan pada perusahaan masih rendah dapat dilihat dari tingginya turnover yang terjadi.

Seperti pada PT. Fastfood Indonesia Tbk. untuk mewujudkan prestasi kerja yang tinggi dalam perusahaan bukanlah suatu hal yang mudah, dalam kenyataannya sifat karyawan yang heterogen (berbeda) antara satu dengan yang

lain dan dinamis (berubah-ubah) menyebabkan mereka tidak mudah untuk diatur sepenuhnya oleh perusahaan. Sehingga menyebabkan prestasi kerja karyawan menjadi rendah atau tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan.

Berdasarkan permasalahan diatas dapat disimpulkan bahwa ada beberapa hal yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan, dan dari masalah yang ada, peneliti tertarik untuk meneliti dari rendahnya komitmen organisasi karyawan. Peneliti merasa bahwa permasalahan ini harus ditindak lanjuti agar tidak berdampak pada rendah prestasi kerja karyawan di PT. Fastfood Indonesia Tbk.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka masalah yang menyangkut sejumlah faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Kurangnya motivasi kerja yang dimiliki karyawan,
2. Ketidak sesuaian kompensasi yang diterima karyawan,
3. Kepuasan karyawan yang rendah,
4. Tingginya stress yang dialami karyawan,
5. Kurangnya pengalaman dalam bekerja yang dimiliki karyawan,
6. Kurang stabilnya kecerdasan emosional karyawan,
7. Rendahnya komitmen organisasi



### **C. Pembahasan Masalah**

Dari permasalahan-permasalahan yang telah diidentifikasi di atas, ada beberapa faktor yang mempengaruhi prestasi kerja pada karyawan. Dalam hal ini peneliti membatasi permasalahan pada komitmen organisasi dengan prestasi kerja pada karyawan.

### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: “Apakah terdapat hubungan antara komitmen organisasi dengan prestasi kerja karyawan?”

### **E. Kegunaan Penelitian**

#### 1. Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai komitmen organisasi dan prestasi kerja.

#### 2. Karyawan

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan karyawan mengenai komitmen organisasi dan juga bagaimana cara meningkatkan prestasi kerja.

#### 3. Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan kepada perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan mengenai masalah prestasi kerja pada karyawan.

#### 4. Universitas

Diharapkan penelitian ini berguna sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya di Fakultas Ekonomi dan Perpustakaan pusat UNJ.