

BAB I

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Pada perkembangan Industri saat ini, perusahaan dituntut agar lebih meningkatkan kualitas kerja dan kuantitas kerja karyawan. Hal ini berjuansupaya perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan lain yang sejenis, Sehingga perusahaan dapat bersaing pada tingkat nasional ataupun tingkat internasional. Perusahaan harus berupaya menjaga dan melatih karyawan dengan semangat kerja yang tinggi, menciptakan dan memelihara keunggulan sumber daya manusiayang mampu bersaing. Sumber daya manusia adalah faktor yang penting untuk sebuah keberhasilan perusahaan.

Penggerak utama dalam sebuah perusahaan dan dasar dari segala aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan adalah Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh perusahaan. Tanpa pengelolaan sumber daya manusia pertumbuhan, kemajuan, dan pencapaian tujuan perusahaan akan sulit dicapai sehingga perusahaan wajib mengatur sumber daya manusia dengan tepat agar tidak terjadi permasalahan yang ditimbulkan. Keberhasilan perusahaan dapat dilihat dari keberhasilannya mencapai tujuan, hal utama dapat tercapainya tujuan perusahaan yaitu kemampuan sumber daya manusianya dalam menjalankan tugas – tugas yang di berikan. Semua potensi SDM berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan karena Sumber daya manusia adalah sumber daya yang memiliki

perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa) (Sutrisno,2014).

Mengetahui pentingnya sumber daya manusia guna membantu kemajuan serta perkembangan dari suatu perusahaan dengan itu perusahaan menyadari bahwa seluruh aspek sumber daya manusia. Kepedulian terhadap perusahaan lebih berfokus bagaimana perusahaan dapat membuat suatu sumber daya manusia dapat memiliki motivasi dalam lebih meningkatkan kinerja yang dapat berdampak terhadap kinerja yang dilakukan oleh karyawan. Kinerja pada sebuah perusahaan dapat menjadi elemen yang sangat penting dalam perusahaan serta merupakan yang sangat di perhatikan dalam persaingan guna meningkatkan performa perusahaan supaya perusahaan tersebut dapat bertahan serta berkembang. Seorang karyawan yang memiliki performa yang baik selalu menghasilkan suatu hasil yang baik dalam menghasilkan barang maupun jasa dengan lebih efisien.

Restoran cepat saji merupakan perusahaan yang menjunjung tinggi pelayanan dan kecepatan dari pelayanannya, hal ini didukung oleh kinerja karyawannya, pemilihan restoran cepat saji dalam penelitian ini berdasarkan berdasarkan top brand award kategori restoran cepat saji yang dibuat oleh Topbrand- award.com, sebagai berikut:

Tabel 1.1 Top Brand Award Kategori Restoran Cepat Saji Tahun 2020

Top Brand Award 2020 Kategori Restoran <i>Cepat saji</i>	
Merek	Top Brand Award 2020
KFC	31.7%
MCdonald's	28,2%
Hokben	12.1%
Burger King	9.7 %
CFC	5.7 %

Sumber: Topbrand-award.com

Berdasarkan tabel 1.1 Top Brand Award kedudukan puncak dipegang oleh KFC dengan presentase sebesar 31.7 %. Sedangkan MCdonald's yang menduduki peringkat kedua sebagai makanan cepat saji paling populer dunia sebesar 28,2 %. Perbedaan presentase keduanya sebesar 3,5%. Dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk meneliti pada restoran cepat saji KFC dikarenakan berada di posisi pertama serta memiliki kuantitas toko paling banyak di Bekasi timur.

Tabel 1.2 Jumlah Gerai Restoran Cepat Saji di Indonesia

	Perusahaan	Restoran	Total Gerai di Indonesia tahun 2019	Total Gerai di Indonesia tahun 2018	Total Gerai di Indonesia tahun 2019
1.	PT Cepatsaji Indonesia Tbk	KFC	714 gerai (Katadata.co.id)	728 gerai (industri.kontan.co.id)	741 gerai (industri.kontan.co.id)
2.	PT Reks Nasional Food	MCdonald's	200 gerai (ekonomi.kompas.com)	116 gerai (Bisnis.com)	227 gerai (ekonomi.bisnis.com)

Dilihat dari tabel 1.2, terjadinya penambahan jumlah gerai dari masing-masing restoran cepat saji tersebut setiap tahunnya dan angka penambahan gerai-gerai restoran cepat saji tersebut dapat dikatakan cukup tinggi. Ini menunjukkan bahwa perusahaan restoran cepat saji sangatlah ekspansif dalam pembukaangerai-gerai baru setiap tahunnya. Pertumbuhan yang terjadi setiap tahunnya terjadi salah satunya karena faktor kinerja karyawannya.

Fast food merupakan makanan yang disajikan dengan waktu singkat dimana makanan ini sangat digemari kaum milenial dikarenakan dalam prosesnya tidak memerlukan waktu menunggu yang lama. *Fast food* sangat digemari oleh banyak masyarakat selain pelayanan yang sangat cepat *fast food* memiliki rasa yang cukup tajam serta dengan kemasan yang cukup unik sehingga dapat menarik minat masyarakat untuk membeli.

Faktor yang mendukung kinerja karyawan yaitu gaya kepemimpinan, Rivai (2014) menerangkan bahwa para pemimpin memiliki cara yang berbeda-beda dalam memimpin. Gaya kepemimpinan menunjukkan secara langsung maupun tidak langsung tentang keyakinan seorang pimpinan terhadap kemampuan bawahannya. Artinya gaya kepemimpinan adalah strategi dan perilaku sebagai hasil kombinasi dari falsafah, keterampilan, sifat, sikap yang sering diterapkan seorang pemimpin ketika ia mencoba mempengaruhi kinerja bawahannya., sekumpulan ciri yang digunakan pimpinan untuk mempengaruhi bawahan agar sasaran organisasi tercapai atau dapat pula dikatakan bahwa gaya kepemimpinan adalah pola perilaku dan strategi yang disukai dan sering

diterapkan oleh seorang pemimpin tergantung dari karakter masing-masing, namun tujuannya sama yaitu ingin mengarahkan timnya untuk dapat bersama-sama menjalankan suatu tugas dan keberhasilan sebuah tanggung jawab. Pemimpin dalam organisasi harus bisa mempengaruhi orang-orang yang dipimpinnya, agar mau berbuat seperti yang diharapkan oleh orang yang memimpinnya (Sutikno, 2014). Menjalani kerjasama dalam organisasi akan berdampak positif pada meningkatnya efisiensi dan efektifitas kerja. Sehingga akan lebih banyak pekerjaan yang dapat diselesaikan dan produktivitas akan meningkat. Macam – macam dari gaya kepemimpinan suatu pemimpin dari suatu perusahaan :

Gaya Kepemimpinan Otoriter atau sering yang kita sebut Authoritarian merupakan suatu gaya kepemimpinan dimana segala keputusan serta kebijakan yang diambil dari pemimpin tanpa pertimbangan dari pihak lain. Tanggung jawab serta pembagian tugas ditanggung oleh seorang pemimpin sedangkan seorang bawahan hanya menerima serta melaksanakan tugas yang diberikan oleh seorang pemimpin dari organisasi. Gaya Kepemimpinan Demokratis atau sering disebut Democratic merupakan suatu gaya kepemimpinan yang dimana memberikan suatu wewenang kepada bawahan secara luas. Setiap diindikasikan terdapat suatu permasalahan, suatu perusahaan selalu mengikutsertakan bawahan tersebut. Dalam suatu kepemimpinan yang demokratis seorang pemimpin dapat memberikan banyak informasi tentang tugas serta tanggung jawab para bawahannya.

Gaya Kepemimpinan Bebas atau sering disebut Laissez Faire merupakan suatu gaya kepemimpinan yang biasanya menunjukkan perilaku yang pasif dan seringkali menghindar diri dari tanggung jawab. Disini seorang pemimpin mempunyai keyakinan bebas dengan memberikan kebebasan yang seluas-luasnya terhadap bawahan. Salah satu faktor yang mendukung kinerja karyawan adalah motivasi, hal ini sangat berpengaruh bagi produktifitas kerja karena motivasi dapat menjadi sumber penyemangat bagi karyawan. Kemauan seseorang dalam bekerja dapat didorong dengan motivasi. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Kiki Cahaya Setiawan (2015) dengan judul “Motivasi kerja mempengaruhi kinerja karyawan level pelaksana di divisi operasi PT. Pusri Palembang”. Hasil penelitian Motivasi kerja menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan level pelaksana di divisi operasi PT. Pusri Palembang.

Menurut Penelitian Syarah Amalia dan Mahendra Fakhri (2016) dengan judul “Pengaruh Motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Gramedia Asri Media cabang Emerald Bintaro”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Gramedia Asri Media cabang Emerald Bintaro. Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh Lamsika Rosalina (2016) dengan judul “Pengaruh Pengembangan karir dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Verena Multi Finance TBK Cabang Pekanbaru”. Dalam penelitian tersebut mengungkapkan bahwa pengembangan dari karir serta motivasi memiliki pengaruh positif yang signifikan

terhadap suatu kinerja dari karyawan pada Verena Multi Finance TBK Cabang Pekanbaru.

Selain gaya kepemimpinan dan Motivasi ditemukan juga beberapa masalah yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan salah satunya ialah tidak adanya perhatian serta penghargaan/reward terhadap karyawan yang diberikan oleh perusahaan. Aset setiap perusahaan adalah pegawai karena pegawailah sebenarnya yang menjalankan roda setiap perusahaan. Perusahaan mutlak perlu membangun sistem manajemen pegawai yang akan mengatur dan mengelola keberadaan para pegawai dalam perusahaan.

Mempertahankan yang sudah baik dan mendorong yang buruk untuk menjadi baik dapat dilakukan dengan memberikan penghargaan (reward). Penghargaan (reward) adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atau jasa yang diberikan kepada perusahaan (Hasibuan, 2007). Penghargaan (reward) berupa perjalanan wisata, voucher, bonus, kenaikan posisi sampai merchandise, bisa pula reward berupa pemilihan *employee of the month* yang diberikan kepada karyawan yang berprestasi atau memiliki histori yang baik selama bekerja.

Reward terbagi menjadi dua, yaitu *Intrinsic reward* adalah suatu penghargaan bersifat internal yang dirasakan secara individu yang biasanya diperoleh dan dilibatkannya individu tersebut, pada suatu aktivitas atau tugas tertentu, misalnya perusahaan merasa puas. *Extrinsic Reward* adalah reward

didistribusikan dan di kontrol secara langsung oleh organisasi dan merupakan reward yang berwujud, misalnya kompensasi (Hasibuan, 2007).

Menurut (Mustaqim,2016) berkembangnya bisnis di industri food and beverages semakin meningkat semakin pesat terutama khususnya di wilayah Bekasi timur, dimana dengan meningkatnya perkembangan industry di Bekasi timur sejalan dengan meningkatnya jumlah karyawan, penelitian ini mengkaji terkait gaya kepemimpinan, motivasi serta reward terhadap kinerja karyawan dimana penelitian ini mengkaji pengaruh keempat variable tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam memecahkan permasalahan yang timbul terkait topik penelitian ini. Berdasarkan uraian tersebut , maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Dan Reward Terhadap Kinerja Karyawan KFC Di Bekasi Timur”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka pokok permasalahan peneliti ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh antara Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan KFC di Bekasi Timur?
2. Bagaimana pengaruh antara Motivasi terhadap Kinerja Karyawan KFC di Bekasi Timur?
3. Bagaimana pengaruh antara Reward terhadap Kinerja Karyawan KFC di Bekasi Timur?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan judul penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian ini bertujuan :

1. Bagaimana pengaruh antara Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan KFC di Bekasi Timur?
2. Bagaimana pengaruh antara Motivasi terhadap Kinerja Karyawan KFC di Bekasi Timur?
3. Bagaimana pengaruh antara Reward terhadap Kinerja Karyawan KFC di Bekasi Timur?

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan dengan pertimbangan untuk pengambilan suatu Kinerja Karyawan. Secara terperinci manfaat ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan wawasan dan memperluas ilmu pengetahuan serta dapat digunakan sebagai perbandingan bagi pembaca yang ingin melaksanakan penelitian selanjutnya. Khususnya pada variabel independen seperti gaya kepemimpinan, motivasi dan reward serta variabel dependen seperti Kinerja Karyawan.

2. Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan Kinerja Karyawan.

1.5. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai isi dari penelitian ini, sebagai berikut :

1. Bab I Pendahuluan

Dalam Bab ini penulis memberikan gambaran singkat mengenai hal yang mendorong peneliti dalam mendorong penelitian dimana pada bagian ini berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah dari topik yang dibahas, tujuan serta manfaat dari penelitian ini untuk yang berkepentingan, serta sistematika penulisan penelitian ini.

2. Bab II Landasan Teori

Dalam bagian Bab 2 penulis akan menjelaskan mengenai dasar-dasar teori yang berkaitan dengan penelitian diantaranya, pengertian yang berisikan landasan teori penelitian, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran teoritis yang disusun berdasarkan hipotesa.

3. Bab III Metodologi Penelitian

Dalam bab metode penelitian ini peneliti menguraikan mengenai variabel penelitian yang akan diteliti serta definisi operasional, populasi serta sampel, jenis serta sumber data, metode pengumpulan data yang digunakan, serta metode analisis yang akan digunakan oleh peneliti dalam menganalisis data.

4. Bab IV Hasil dan Pembahasan

Dalam Bab ini peneliti menjelaskan mengenai deskripsi dari obyek penelitian, seluruh proses penelitian yang dilakukan serta teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti hingga hasil dari seluruh pengujian hipotesis yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini sesuai dengan metode yang telah uraikan pada bab 3.

5. Bab V Kesimpulan dan Saran

Dalam bab ini peneliti menguraikan seluruh kesimpulan dari hasil pengujian yang telah dilakukan. Selain itu peneliti juga menguraikan apa saja yang menjadi keterbatasan serta saran untuk penelitian selanjutnya agar kedepannya penelitian ini dapat dikembangkan.