

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja karyawan memegang peranan krusial dalam keberhasilan suatu perusahaan, terutama dalam industri food and beverage seperti Pizza Hut Sawojajar di Malang. Untuk mencapai kinerja yang optimal, berbagai faktor internal seperti kepuasan kerja, kedisiplinan, dan employee engagement perlu dipertimbangkan sebagai faktor penentu (Basyit et al., 2020). Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah motivasi, kompetensi, kepemimpinan dan lingkungan kerja (Novie et al., 2023). Menurut (Raymond, Dian Lestari Siregar, Anggia Dasa Putri, Mohamad Gita indrawan, 2023) faktor yang mempengaruhi kinerja meliputi : motivasi kerja, kemampuan, lingkungan kerja, disiplin kerja, kepemimpinan dan kepribadian. Dan juga kinerja mengacu kepada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan pegawai. (S. Pantja Djati & Didit Darmawan, 2005) mendefinisikan kinerja sebagai hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

Kepuasan kerja mencerminkan bagaimana karyawan merasa puas dan terpenuhi dengan pekerjaannya, lingkungan kerja, serta kompensasi yang diterima. Sedangkan menurut (Motivasi & Kerja, 2013) Kepuasan kerja didefinisikan sebagai kenikmatan karyawan di dalam melaksanakan pekerjaan mereka, hal ini dianggap sebagai faktor penting karena dapat berhubungan langsung dengan stres, turnover, absensi. Kedisiplinan, di sisi lain, mencakup ketepatan waktu, ketaatan terhadap aturan dan prosedur, serta dedikasi dalam menjalankan tugas-tugasnya. Sementara employee engagement adalah tingkat keterlibatan, komitmen, dan semangat kerja yang ditunjukkan oleh karyawan terhadap perusahaan. (Nirmalasari & Nurbaiti, 2022) Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan kerja, kedisiplinan, dan employee engagement berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, dalam konteks industri makanan cepat saji di Pizza Hut Sawojajar Malang, belum banyak penelitian yang menyelidiki kaitan antara ketiga faktor tersebut dengan kinerja karyawan. Dengan memahami hubungan antara ketiga variabel ini, manajemen perusahaan dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kinerja karyawan dan mengoptimalkan kontribusi mereka terhadap kesuksesan perusahaan.

Disiplin kerja merupakan salah satu aspek penting dalam dunia kerja yang mempengaruhi produktivitas dan efisiensi karyawan (Muna & Isnawati, 2022). Di industri pelayanan seperti Pizza Hut Sawojajar, disiplin kerja menjadi faktor kritis yang berkontribusi pada kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Dalam operasional sehari-hari di Pizza Hut Sawojajar, kedisiplinan kerja karyawan mencakup aspek seperti ketepatan waktu, ketaatan terhadap prosedur kerja, penggunaan alat dan bahan dengan tepat, serta dedikasi dalam menjalankan tugas dengan baik. Ketidakterdisiplinan kerja dapat menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan, ketidakakuratan pesanan, dan bahkan dapat berdampak negatif pada citra dan reputasi restoran (Hestini & Haryani, 2020). Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan kerja karyawan di Pizza Hut Sawojajar. Melalui pemahaman tersebut, manajemen dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kedisiplinan karyawan, menciptakan budaya kerja yang positif, dan meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan (Arianto, 2013). Penelitian mengenai kedisiplinan kerja di Pizza Hut Sawojajar dapat memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen dalam mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki, mengenali potensi hambatan dalam mencapai kedisiplinan yang tinggi, serta merancang program-program pelatihan dan pengembangan yang sesuai untuk mendorong karyawan menjadi lebih disiplin dalam menjalankan tugas-tugas mereka.

Employee engagement atau keterlibatan karyawan adalah konsep yang semakin penting dalam dunia bisnis, termasuk dalam industri makanan cepat saji seperti Pizza Hut Sawojajar. Karyawan yang terlibat dalam pekerjaan dan berkomitmen terhadap perusahaan cenderung lebih produktif, kreatif, dan memiliki tingkat retensi yang lebih tinggi. (Yuliandi & Tahir, 2019). Dalam konteks Pizza Hut Sawojajar, tingkat employee engagement karyawan dapat berpengaruh pada kualitas pelayanan, interaksi dengan pelanggan, dan efisiensi operasional. Karyawan yang terlibat dan bersemangat dalam pekerjaan mereka cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik, memberikan kontribusi positif dalam tim, dan merasa lebih terhubung dengan visi dan misi perusahaan (Alexander, 2006). Penting bagi manajemen Pizza Hut Sawojajar untuk memahami tingkat employee engagement karyawan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Dengan memahami keterlibatan karyawan, manajemen dapat merancang program-program motivasi, penghargaan, dan pengembangan yang sesuai untuk meningkatkan employee engagement dan menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif. Employee engagement bukan hanya tentang kepuasan kerja, tetapi juga mencakup rasa identitas dan kesetiaan karyawan terhadap perusahaan (Chandani et al., 2016). Karyawan

yang terlibat akan dengan sukarela berkontribusi untuk mencapai tujuan organisasi, memberikan yang terbaik dalam tugas-tugas mereka, dan bersedia menghadapi tantangan dengan semangat positif.

Tingkat employee engagement dapat diukur melalui berbagai cara, seperti survei karyawan, wawancara, atau pengamatan langsung terhadap perilaku dan keterlibatan karyawan dalam lingkungan kerja. Tingkat employee engagement yang tinggi dapat memberikan manfaat bagi perusahaan, seperti meningkatkan produktivitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan, serta menurunkan tingkat turnover karyawan. Dalam Pizza Hut Sawojajar, employee engagement menjadi faktor penting dalam mencapai keberhasilan operasional dan keunggulan kompetitif di industri makanan cepat saji. Oleh karena itu, memahami dan meningkatkan tingkat employee engagement karyawan dapat menjadi fokus perhatian manajemen untuk mencapai keberhasilan jangka panjang perusahaan.

Salah satu yang mendasari dilakukan penelitian ini karena ditemukan **research gap** pada beberapa penelitian sebelumnya dengan variable sama ataupun berkaitan dengan penelitian ini. Dalam penelitian yang dilakukan menurut (Muna & Isnawati, 2022) Disiplin Kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh (Arianto, 2013). Penelitian ini menemukan bahwa lingkungan kerja dan kedisiplinan kerja tidak berpengaruh pada kinerja tenaga pengajar. Sedangkan Menurut (Hestini & Haryani, 2020) hipotesis bahwa disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai terbukti.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Motivasi & Kerja, 2013) Hipotesis kedua menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, sehingga hipotesis kedua tidak terbukti. Tidak berpengaruhnya kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan ini disebabkan rendahnya gaji dan tunjangan serta tidak adanya insentif dan tidak adanya peluang karier dan promosi jabatan. Sedangkan menurut (Desi Indrawati, 2013) kepuasan kerja karyawan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan atau dengan kata lain kinerja karyawan mengakibatkan kepuasan pelanggan. Ketika konsumen internal (karyawan) merasa bahagia/senang dan puas dalam bekerja, mereka akan memperlakukan konsumen eksternal dengan baik. Adanya perlakuan yang baik dari karyawan kepada pelanggan, akan

menimbulkan rasa puas dalam dirinya, sehingga akan menumbuhkan hubungan baik dan mengakibatkan loyalitas pelanggan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Rahmadalena & Asmanita, 2020) Hasil analisis data secara parsial menunjukkan bahwa variabel Employee Engagement tidak berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan sedangkan menurut (Suchahyowati & Hendrawan, 2020) pengaruh Employee engagement terhadap kinerja Karyawan adalah positif akan meningkatkan kinerja.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul, **“ANALISIS KEPUASAN KERJA KEDISIPLINAN DAN EMPLOYEE ENGAGEMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PIZZA HUT KOTA MALANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berikut adalah rumusan masalah untuk penelitian tentang analisis kepuasan kerja, kedisiplinan, dan employee engagement terhadap kinerja karyawan di PIZZA HUT KOTA MALANG:

1. Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan di **Pizza Hut Kota Malang**?
2. Bagaimana kedisiplinan karyawan dapat mencapai aturan dan prosedur yang ditetapkan di **Pizza Hut Kota Malang**?
3. Bagaimana Tingkat Employee Engagement karyawan di **Pizza Hut Kota Malang**?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah tentang analisis kepuasan kerja, kedisiplinan, dan employee engagement terhadap kinerja karyawan di Pizza Hut Kota Malang:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan di **Pizza Hut Kota Malang**.
2. Untuk mengetahui tingkat kedisiplinan karyawan di **Pizza Hut Kota Malang** dan melihat sejauh mana aturan dan prosedur perusahaan telah diterapkan.
3. Untuk mengetahui tingkat employee engagement karyawan di **Pizza Hut Kota Malang**.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoritis terkait pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di industri food and beverage, khususnya di **Pizza Hut Kota Malang**. Hasil penelitian dapat memperkaya pengetahuan akademis tentang variabel-variabel yang memengaruhi kepuasan kerja dalam konteks organisasi tersebut.

b. Perusahaan

- Pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor kunci: Penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kinerja karyawan di **Pizza Hut Kota Malang**. Dengan mengetahui tingkat kepuasan kerja, kedisiplinan, dan employee engagement, perusahaan dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kinerja karyawan.
- Pengembangan strategi manajemen sumber daya manusia: Hasil penelitian ini dapat membantu perusahaan dalam mengembangkan strategi dan kebijakan yang lebih efektif dalam mengelola sumber daya manusia. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, perusahaan dapat mengadopsi pendekatan yang lebih terarah dan menyeluruh dalam meningkatkan kepuasan kerja, kedisiplinan, dan employee engagement.

c. Peneliti

- Peningkatan pengetahuan dan pemahaman: Melalui penelitian ini, peneliti akan mendapatkan pengetahuan yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, kedisiplinan, employee engagement, dan kinerja karyawan. Peneliti akan mengembangkan pemahaman yang lebih baik tentang hubungan antara variabel-variabel ini dan kontribusi mereka terhadap kinerja organisasi.
- Pengembangan keterampilan penelitian: Penelitian ini akan memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mengembangkan

keterampilan penelitian seperti pengumpulan data, analisis data, dan interpretasi hasil. Peneliti akan memperoleh pengalaman dalam merancang dan melaksanakan penelitian empiris, serta menggunakan alat analisis yang relevan untuk menganalisis data.