

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu komponen yang menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan organisasi, sumber daya manusia yang handal sangat penting untuk setiap kegiatan perusahaan, dan tanpa mereka, operasi perusahaan tidak akan berjalan dengan baik. Disiplin dan motivasi dari lingkungan kerja non-fisik sangat penting dalam menciptakan SDM yang menghasilkan kinerja yang baik. Sumber daya manusia merupakan karyawan yang siap, mampu, dan siaga untuk mencapai tujuan perusahaan.

Perkembangan industri pada sektor pusat perbelanjaan telah mengalami lonjakan yang signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Pusat perbelanjaan, juga disebut mall merupakan suatu kompleks bangunan komersil yang perencanaannya dan fasilitas utama dan pendukungnya dirancang untuk memberikan kenyamanan dan memenuhi kebutuhan pengunjung dalam aktivitas perdagangan. Secara arsitektur mall memiliki bangunan yang tertutup dan memiliki suhu yang diatur sedemikian rupa agar selalu stabil. Selain itu, mall memiliki jalur berjalan-jalan khusus yang dirancang dengan khusus di tengah toko-toko yang saling berhadapan. Sifat aktivitas perdagangan yang ada di dalamnya tidak disertai tawar menawar barang seperti di pasar tradisional, melainkan setiap produk yang sudah dilebeli harga tidak bisa diubah atau ditawar lagi.

Mall adalah pusat perbelanjaan dengan sistem mandiri yang menawarkan berbagai produk dan layanan. Dalam hal ini mall sangat bergantung dengan kemampuan dan keahlian para karyawannya dalam melayani masyarakat.

Lhokseumawe merupakan salah satu kota yang terletak di Provinsi Aceh. Seperti banyak kota di Indonesia, Lhokseumawe juga menghadapi sejumlah tantangan pada masa pandemi Covid-19 yang telah mengubah lingkungan sosial masyarakat. Adanya wabah ini membuat semua elemen bekerja sama mengatasi virus corona. Dalam penelitian yang telah dilakukan oleh (Syahputra, A., Armayani, R. R., & Syahmalluddin, L. S. 2020) yang berjudul Pengaruh Covid-19 Terhadap Aktivitas Sosial Dan Ekonomi Masyarakat Lhokseumawe, adanya dukungan dan gerakan *physical distancing* juga turut mengubah kebiasaan hidup masyarakat. Dengan menjaga jarak antar individu, tidak melakukan sentuhan fisik. Wabah ini juga telah mengubah pola pikir masyarakat untuk hidup sehat serta pengelola kegiatan usaha tidak membuka warung kopi/café, tempat makan dan minum, pasar, swalayan, mall, tempat hiburan, tempat wisata dan kreasi, dan tempat usaha lainnya. Hal ini menyebabkan penurunan angka pengunjung dan konsumen Suzuya Mall yang mengakibatkan Suzuya Mall di Kota Lhokseumawe sempat tutup di masa pandemi. Akan tetapi, kota Lhokseumawe terus berupaya bangkit mencapai kemajuan yang signifikan seperti dalam sektor perdagangan, hotel dan restoran. Sektor ini semakin meningkat dari tahun ke tahun. Tingkat permintaan penginapan di kota Lhokseumawe juga terbilang tinggi, karena kota Lhokseumawe merupakan kota transit antara Medan dan Banda Aceh. Selain itu, karyawan negeri dan swasta yang bekerja di kota Lhokseumawe sering mencari penginapan ketika dalam masa

penugasan, mengingat karyawan-karyawan tersebut berasal dari luar kota Lhokseumawe.

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan Asisten Manajer Suzuya Mall Lhokseumawe bahwa manajemen Suzuya Mall menerapkan bentuk-bentuk apresiasi untuk memotivasi karyawannya seperti *Best Costumer Service* untuk karyawan yang berprestasi dalam berjualan, dalam pelayanan terhadap *costumer* dan *Best Achievment* untuk *Cat Brand* yang penjualannya bagus mencapai 100% dalam sebulan. Adapun sanksi yang diterapkan dalam manajemen operasional untuk menerapkan kedisiplinan pada karyawan Suzuya Mall biasanya jika karyawan melanggar SOP perusahaan. Misalnya, sering terlambat masuk kerja lebih dari tiga kali akan ada SP1 s/d SP3 jika tetap diulang, adanya pemutusan hubungan kerja, jika tidak masuk lebih dari lima hari, melakukan tindakan kecurangan yang merugikan perusahaan seperti mencuri dsb. Untuk tetap menegakan disiplin perusahaan ke karyawan, dilakukan *briefing* setiap hari untuk *reminderteam* (mengingatkan kembali) dalam menjalankan SOP.

Kinerja juga disebut *performance*, adalah implementasi dari keseimbangan yang menyatakan bahwa seseorang akan melakukan prestasi yang optimal jika mereka mendapatkan manfaat (*benefit*) dan terdapat insentif (*inducement*) yang adil dan masuk akal untuk melakukan apa yang mereka lakukan di tempat kerja.

Kinejra karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang menunjukkan antara motivasi, pelatihan, kondisi kerja dan kinerja karyawan memiliki hubungan yang positif dan signifikan (Zaini Miftach 2018). Variabilitas dalam tingkat kinerja karyawan dapat menjadi indikator yang penting bahwa ada faktor-faktor tertentu yang mempengaruhi produktivitas dan hasil kerja. Salah satunya adalah motivasi

dan disiplin yang erat kaitannya dalam peningkatan kualitas kinerja karyawan. Dalam hal ini motivasi sebagai faktor yang memberikan dorongan seseorang untuk mencapai tujuan atau memenuhi kebutuhan tertentu. Penelitian yang dilakukan oleh (Andani, K.W 2020) hasilnya menunjukkan bahwa ada pengaruh secara positif dan signifikan antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh (Andani, K.W 2020) juga menyimpulkan bahwa disiplin kerja berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan.

Kinerja yang baik memberikan manfaat dalam peningkatan pengunjung mall, meningkatkan penjualan dan intensitas dalam berbelanja serta memastikan pengunjung memiliki pengalaman berbelanja yang memuaskan dilengkapi dengan fasilitas modern, layanan pelanggan yang baik dan suasana yang menarik yang semuanya berkontribusi terhadap tingkat kepuasan yang tinggi antara pengunjung. Kinerja yang baik membantu mall menjadi pusat komunitas perbelanjaan yang dinamis yang sering kali menjadi lokasi untuk berbagai acara komunitas, promosi, dan aktivitas sosial antara pengunjung dan mall itu sendiri. Dengan mengidentifikasi kinerja karyawan mengukur sejauh mana karyawan mampu menjalankan tugas dan kewajiban yang telah ditetapkan agar mampu menjalani perannya berdasarkan aspek tanggung jawab yang mencakup kemampuan karyawan untuk mengelola waktu, melaksanakan tugas sesuai dengan standar yang ditetapkan, menyelesaikan tugas tepat waktu, kerjasama dalam tim serta komunikasi dalam membangun hubungan.

Fenomena kinerja karyawan yang terdapat pada Suzuya Mall Lhokseumawe adalah menurunnya performa karyawan yang disebabkan dari motivasi kerja dan kedisiplinan yang menurun dari faktor internal maupun eksternal karyawan. Hasil

wawancara karyawan menunjukkan bahwa ketika karyawan terlalu terbebani dengan terlalu banyak tugas, mereka mengalami *burnout* seperti stres, kelelahan, atau lelah, yang menyebabkan kelelahan fisik dan mental. Selanjutnya, karyawan yang melakukan perilaku *multitasking* untuk menyelesaikan beberapa tugas sekaligus namun, mengambil banyak pekerjaan sekaligus dapat mengurangi fokus dan kualitas hasil pekerjaan. Selain itu, ketidakcocokan tim menjadi salah satu keluhan karyawan. Ini terjadi karena ketidakcocokan satu orang dengan orang lain. Misalnya, asumsi mengenai satu sama lain, kurangnya motivasi untuk bekerja, dan berpikiran negatif tentang rekan kerja dapat menyebabkan penurunan kinerja.

Untuk mendorong kinerja yang tinggi dan meningkatkan produktivitas, perusahaan dapat memberikan berbagai bentuk motivasi kepada pekerjanya. Suzuya selalu memberikan semangat kepada seluruh karyawan agar tetap produktif setiap harinya dalam bentuk kegiatan yaitu kegiatan asmani maupun rohani dengan program kerja seperti:

1. Sentuhan Qalbu karyawan dilakukan sebulan sekali setiap awal bulan, dengan tujuan mempererat silaturahmi dan meningkatkan imtaq karyawan (acara ceramah ustadz baca yasin dan tahtim).
2. Pemilihan karyawan teladan dilakukan 3 bulan sekali, dengan tujuan meningkatkan motivasi dan disiplin kerja karyawan, penilaian untuk karyawan terbaik diberi *voucher* belanja dan sertifikat.
3. Senam bersama dilakukan seminggu sekali setiap hari minggu, dengan tujuan meningkatkan power dan semangat kerja karyawan.
4. Sabtu ceria seminggu sekali setiap hari sabtu, dengan tujuan mempererat tali silaturahmi karyawan (hiburan dari karyawan dan games karyawan).

5. *Beauty class* dilakukan 6 bulan sekali dengan tujuan meningkatkan grooming karyawan (semua karyawan wanita).

Motivasi yang tinggi terhadap pekerjaan atau tujuan organisasi membuat seseorang lebih bersemangat, berinisiatif, dan bertekad untuk mencapai hasil yang diinginkan. Motivasi ini juga meningkatkan ketekunan, daya tahan, dan konsentrasi. Sedangkan, disiplin seseorang dapat tetap fokus, mengelola waktu dengan baik, dan menghindari gangguan atau perilaku yang dapat mengganggu produktivitas. Ketika disiplin dipertahankan dengan baik, hasil yang dihasilkan cenderung konsisten dan dapat diandalkan. Ini termasuk mematuhi jadwal, menyelesaikan tugas sesuai dengan target waktu, dan menjaga kualitas hasil kerja.

Setiap organisasi dapat mengadopsi kombinasi strategi motivasi yang sesuai dengan budaya dan tujuan mereka untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan memotivasi, namun masalah motivasi yang terjadi di Suzuya Mall kota Lhokseumawe adalah kurangnya sinergitas kerjasama dari karyawan lain. Satu karyawan memiliki lima pekerjaan dan satu karyawan lain hanya memiliki satu pekerjaan, perbandingan yang cukup besar menyebabkan motivasi kerja yang menurun. Kemudian, karyawan mendapatkan tuntutan pekerjaan yang lebih tinggi karena mereka menyelesaikan tugas dengan baik dan tepat waktu. Kurangnya *Sense Of Belonging*, karyawan terkadang tidak merasa menjadi bagian dari perusahaan, pemimpin perusahaan harus memastikan bahwa karyawan baru tidak merasa kurang dihargai di tempat kerja. Selain itu sebagian karyawan yang tidak mendapatkan penghargaan dari atasan ketika mampu menunjukkan prestasi kerjanya. Pemberian motivasi diperlukan kepada seseorang karena merupakan

suatu rantai yang dimulai dengan kebutuhan, keinginan, tindakan, dan keputusan, motivasi diperlukan kepada seseorang.

Fenomena disiplin yang terjadi di Suzuya Mall Lhokseumawe diketahui bahwa sering terjadi karyawan yang tidak disiplin waktu sehingga sering menunda-nunda pekerjaan. Sebagian karyawan merasa kurangnya *benefit* jika karyawan merasa bahwa kerja keras mereka akan dihargai sesuai dengan upaya mereka untuk organisasi atau perusahaan, mereka akan mematuhi peraturan yang berlaku. Lalu, perbedaan kepribadian antara sesama rekan kerja, tak jarang karyawan merasa karyawan lainnya terlihat tidak disiplin, sering mengulang kesalahan yang sama hingga menimbulkan perasaan ketidakcocokan kepribadian dengan rekan kerja lain sehingga menyebabkan hilangnya rasa *respect* dengan sesama rekan kerja. Bentrokan kepribadian ini adalah salah satu faktor awal yang menyebabkan kinerja karyawan menurun.

Penelitian ini mengacu pada penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan seperti “Pengaruh disiplin, motivasi dan lingkungan kerja terhadap produktifitas karyawan PT Telexindo Bizmart” oleh (Usmeila, E 2023) dengan hasil uji realibilitas menunjukkan bahwa keempat variable yaitu disiplin kerja, motivasi kerja, lingkungan kerja, dan produktifitas karyawan adalah realibel atau berpengaruh signifikan. Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sampel *non probability* sampling dengan menggunakan *Accidental sampling* teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang

kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data dan variabel dependen yang diteliti adalah produktifitas karyawan.

Berikut survey awal yang diberikan penulis kepada 30 karyawan yang bekerja di Suzuya Mall kota Lhokseumawe terhadap kinerja karyawan atas pengaruh motivasi dan disiplin:

Tabel 1.1
Prasurvey kepada karyawan

No.	Pertanyaan	Jawaban Responden		Jumlah	Target Dalam
		Ya	Tidak		
1.	Apakah pencapaian Anda saat ini cukup memuaskan?	16	14	30	53%
2.	Apakah Anda pernah terlambat menyelesaikan pekerjaan lebih dari dua kali dalam waktu sebulan?	18	12	30	60%
3.	Apakah Anda lebih suka bekerja sendiri daripada mendapatkan bantuan dari pegawai lain?	9	21	30	30%
4.	Apakah Anda secara teratur melaporkan pekerjaan Anda kepada atasan?	19	11	30	63%
5.	Apakah Anda selalu berbicara dengan atasan Anda jika Anda merasa kurang memahami tanggung jawab pekerjaan?	17	13	30	57%
6.	Apakah Anda sering terlibat dalam proses pengambilan keputusan oleh atasan Anda?	14	16	30	47%
7.	Jika ada pekerjaan yang belum selesai, apakah Anda menghindari atasan Anda?	13	17	30	57%
8.	Ketika seseorang tampak sangat sibuk, apakah Anda langsung menawarkan bantuan?	20	10	30	67%
9.	Terkadang, apakah Anda bertanggung jawab untuk mengganti rekan kerja Anda untuk waktu singkat ketika mereka berhalangan hadir?	13	17	30	43%

10.	Apakah Anda selalu mendapatkan penghargaan dari atasan ketika mampu menunjukkan prestasi kerja?	11	19	30	37%
-----	---	----	----	----	-----

Sumber: Prasurvey peneliti, 2024

Berdasarkan hasil dari tabel 1.2 prasurvey kepada 30 orang karyawan Suzuya Mall Lhokseumawe, kinerja karyawan cenderung terbelah rendah, hal ini dapat dilihat dari presentase 60% bahwa karyawan yang pernah terlambat menyelesaikan pekerjaan lebih dari dua kali dalam sebulan, kemudian hanya 43% karyawan yang bersedia bertanggung jawab untuk menggantikan rekan kerjanya ketika sedang berhalangan hadir, lalu 37% , karyawan kurang termotivasi oleh atasan karena tidak selalu mendapatkan penghargaan ketika mampu menunjukkan prestasi kerja.

Menanggapi latar belakang masalah di atas dan didukung dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan, oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang berhubungan dengan masalah yang menentukan kinerja karyawan berdasarkan dimensi motivasi dan disiplin.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan Suzuya Mall di kota Lhokseumawe?
2. Bagaimana pengaruh disiplin terhadap kinerja karyawan Suzuya Mall di kota Lhokseumawe?
3. Bagaimana pengaruh motivasi dan disiplin terhadap kinerja karyawan Suzuya Mall di kota Lhokseumawe?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan Suzuya Mall di kota Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui pengaruh disiplin terhadap kinerja karyawan Suzuya Mall di kota Lhokseumawe.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi dan disiplin terhadap kinerja karyawan Suzuya Mall di kota Lhokseumawe.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan tujuan penelitian ini, dalam penulisan proposal skripsi ini penulis sangat berharap bahwa penelitian ini bermanfaat bagi:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sumber pengetahuan, rujukan, serta acuan bagi semua pihak yang ingin mendalami dan menambah wawasan mengenai pengaruh motivasi dan disiplin terhadap kinerja karyawan Suzuya Lhokseumawe.

2. Manfaat Praktis

a. Untuk Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti mengenai motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap karyawan Suzuya Lhokseumawe.

b. Untuk Program Studi Administrasi Bisnis

Diharapkan hasil penelitian ini akan menjadi masukan bagi program studi dan memberikan informasi tambahan yang berguna bagi mahasiswa untuk

melakukan penelitian dengan subjek dan masalah yang sama dan mengembangkan penelitian di masa mendatang.

c. Untuk Suzuya Lhokseumawe

Penelitian ini memberi tahu manajemen bagaimana meningkatkan keterampilan SDM untuk meningkatkan kinerja karyawan.