

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Penelitian

1.1.1 Sejarah Singkat

Frank dan Dan Carney mendirikan Pizza Hut di Amerika Serikat pada tahun 1958 dan menjadi jaringan restoran dan waralaba Internasional. Pizza Hut menjadi restoran yang pertumbuhannya paling cepat, menjadi jaringan pizza terbesar di dunia dan merupakan perusahaan pizza pertama di dunia yang berjalan di berbagai negara dengan lebih dari 16.000 gerai. PT Sarimelati Kencana merupakan pemilik utama Pizza Hut dalam memasuki *market* Indonesia. Pizza Hut pertama di Indonesia berdiri pada tahun 1984 di Jakarta. Sebagai pemegang hak *franchise* di Indonesia, perseroan berwenang untuk menjalankan dan memajukan restoran Pizza Hut di seantero Indonesia.

PT Sriboga Raturaya mengambil alih perseroan pada tahun 2004. Pizza Hut Delivery (PHD) dirilis pada tahun 2007 melalui konsep *delivery*. Pada kuartal ketiga 2018, Pizza Hut merilis Pizza Hut Express (PHE) dengan konsep inovatif lebih lanjut. YUM! memberikan apresiasi *Asia Franchisee of the Year* secara beruntun dari tahun 2007-2009, dari 2011-2013 dan pada tahun 2017 karena pengembangan lingkup operasinya. Pada akhir 2018 Pizza Hut meluaskan gerainya dengan jumlah akumulasi 451 gerai.

1.1.2 Visi dan Misi

Berikut visi dan misi pada Pizza Hut Delivery Cimahi:

Visi

“To be Indonesia’s leading mid-casual dining restaurant, offering great experience, and the best pizza at affordable value” yang artinya menjadi restoran menengah kasual yang terdepan di Indonesia yang menyediakan pengalaman luar biasa dan pizza terbaik dengan harga terjangkau.

Misi

Memberikan training pada semua level manajemen bagaimana cara pemesanan, penerimaan, penyimpanan bahan baku produk dan selalu melakukan pengawasan pada jam operasional kepada anggotanya pada saat pembuatan produk.

1.1.3 Logo Perusahaan

Dibawah ini adalah logo dari Pizza Hut:

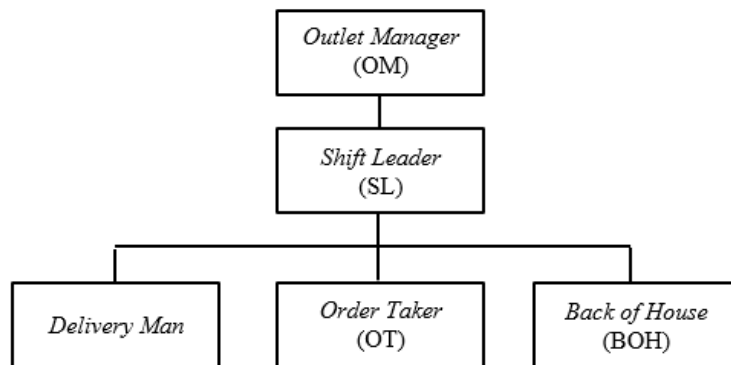


Gambar 1. 1 Logo Perusahaan

Sumber: (<http://www.sarimelatikencana.co.id/>)

1.1.4 Struktur Organisasi

Berikut adalah struktur organisasi Pizza Hut Delivery:



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi Pizza Hut Delivery

Sumber: Internal Perusahaan

Berdasarkan struktur organisasi diatas, dibawah ini terdapat *job description* sebagai berikut:

- a. *Outlet Manager (OM)*
Menjaga operasional outlet tetap berjalan lancar, melakukan *budgeting*, *ordering*, *scheduling* dan penggajian.
- b. *Shift Leader (SL)*
Melakukan *cost control*, dan bertanggungjawab atas *shift* yang dipimpin agar tetap berjalan lancar.
- c. *Order Taker*
Bertugas melayani *customer* dan menerima pembayaran dari *customer*.
- d. *Delivery Man*
Bertugas mengantarkan pesanan pada pembelian secara *delivery*.

e. *Back of House (BOH)*

Bertugas membuat pesanan *customer* dan juga menghitung persediaan barang dan bahan baku.

1.2 Latar Belakang

Pizza Hut Delivery (PHD) merupakan restoran pertama di Indonesia yang fokus pada konsep *delivery service*. Di tengah kondisi lalu lintas yang semakin buruk, PHD menjangkau konsumen yang memerlukan jasa antar makanan cepat saji. PHD didesain khusus untuk menjangkau konsumen yang belum dioptimalkan oleh restoran *dine-in*. PHD sempat mengalami hambatan karena rendahnya tingkat pengakuan konsumen yang belum terbiasa dengan konsep *delivery*. Selama tiga tahun pertama, PHD hanya menjalankan 9 gerai di Kota Jakarta (PHD Kelapa Gading, PHD Green Garden, PHD Tebet Barat, PHD Bintaro, PHD Serpong, PHD Pondok Indah, PHD Kalimantan, PHD Citra Garden, PHD Cibubur) tetapi dengan kebiasaan konsumen akan konsep tersebut dan kebutuhan layanan *delivery service* semakin agresif, PHD sangat meningkatkan pertumbuhannya. Pada tahun 2016, menurut laporan *Euromonitor* Pizza Hut Restaurant (PHR) memiliki pangsa pasar sebesar 97,0% dan PHD memiliki pangsa pasar sebesar 64,6%. Pada tahun 2021, menurut data *Top Brand Award* restoran *fastfood*, Pizza Hut berada pada peringkat paling bawah dengan perolehan nilai 5,7% di banding pesaingnya yaitu MC Donald's, KFC, HokBen dan Burger King.

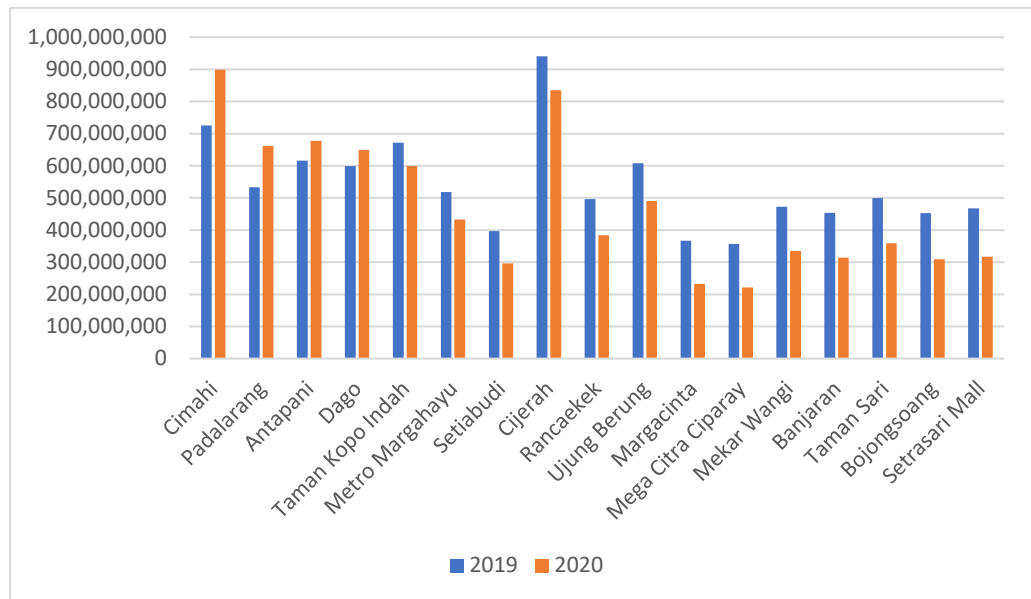
PHD (*Pizza Hut Delivery*) selalu membangun citranya dan menjaga nama baiknya sebagai *delivery service* yang cepat melalui situs web, *call center*, dan *mobile apps*. Perusahaan percaya bahwa konsep dan saluran penjualan yang diterapkan akan memberikan keleluasaan untuk terus mempertahankan pertumbuhan yang baik. Pizza Hut bertanggungjawab untuk meningkatkan pelayanannya kepada konsumen sebagai restoran *fastfood* terbesar. Berikut adalah profit yang dihasilkan oleh beberapa cabang Pizza Hut Delivery pada tahun 2019 dan 2020 yaitu:

TABEL 1. 1
PROFIT PIZZA HUT DELIVERY 2019-2020

Cabang	Actual YTD	
	2019	2020
Cimahi	725.749.020	899.130.654
Padalarang	533.718.002	661.402.498
Antapani	615.948.203	677.793.987
Dago	599.467.051	649.086.022
Taman Kopo Indah	671.238.295	598.785.292
Metro Margahayu	517.837.975	432.775.764
Setiabudi	397.128.156	296.603.022
Cijerah	940.157.026	834.636.370
Rancaekek	496.071.237	383.447.569
Ujung Berung	608.244.997	490.496.735
Margacinta	366.403.895	232.837.602
Mega Citra Ciparay	357.015.594	221.887.571
Mekar Wangi	472.861.621	334.778.521
Banjaran	453.910.118	313.882.177
Taman Sari	499.252.144	358.722.914
Bojongsoang	452.699.452	309.409.255
Setrasari Mall	467.201.133	317.257.904

Sumber: Internal Perusahaan (2021)

Peneliti memperjelas profit pizza hut delivery tahun 2019-2020 dengan diagram sebagai berikut:



Gambar 1. 3 Profit Pizza Hut Delivery 2019-2020

Sumber: Internal Perusahaan

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan bahwa profit pada beberapa cabang pada tahun 2019 dan 2020 mengalami kenaikan dan penurunan. Cabang yang mengalami penurunan adalah cabang Taman Kopo Indah, Setrasari, Cijerah, Taman Sari, Mekar Wangi, Ujung Berung, Setiabudi, Metro Margahayu, Bojongsoang, Margacinta, Banjaran, Rancaekek, dan Ciparay. Penurunan profit terbesar ada pada cabang Setrasari. Sedangkan cabang yang mengalami kenaikan adalah cabang Padalarang, Cimahi, Dago dan Antapani. Oleh karena itu, dari empat cabang yang mengalami kenaikan peneliti tertarik untuk menjadikan Pizza Hut Delivery Cimahi sebagai objek penelitian, karena Pizza Hut Delivery Cimahi memiliki profit paling tinggi diantara empat cabang yang mengalami kenaikan. Perusahaan yang mampu mencatatkan profit yang baik pasti ditunjang oleh kinerja karyawan yang baik. Kinerja karyawan yang baik akan mampu menghasilkan tingkat profit yang tinggi.

Pada dasarnya semua perusahaan memiliki pencapaian yang harus dicapai yaitu untuk memaksimalkan keuntungan. Saat ini, dunia bisnis mengalami pertumbuhan yang sangat cepat yang mengakibatkan persaingan semakin ketat yang memaksa semua perusahaan untuk bersaing dengan kompetitif. Untuk dapat bersaing, perusahaan harus mampu mengoptimalkan semua aspek yang berkaitan dengan aktivitas perusahaan. Aspek pendukung yang harus diperhatikan dalam pencapaian tujuan adalah sumber daya manusia.

Sumber daya manusia sangat berpengaruh bagi perusahaan. Menurut pendapat Larasati (2018) sumber daya manusia sangat dibutuhkan perusahaan, sehingga harus dijalankan dengan baik sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Perusahaan harus dapat mengoptimalkan sumber daya manusia agar kinerja perusahaan tidak terhambat. Disimpulkan menurut pendapat Elbadiansyah (2019) manusia merupakan penggerak utama dalam roda perusahaan dan harus dikelola dengan baik untuk menghasilkan kinerja optimal.

Kinerja merupakan prestasi kerja seseorang yang diukur dari kemampuan dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaannya (Kasmir, 2016). Kinerja perusahaan sangat ditentukan oleh kinerja karyawannya, sehingga setiap perusahaan menginginkan karyawan yang berprestasi dan memiliki kemampuan untuk mengoptimalkan pekerjaannya. Adapun kriteria penilaian kinerja karyawan Pizza Hut Delivery Cimahi ditunjukkan pada Tabel 1.2 yaitu:

TABEL 1. 2
KRITERIA PENILAIAN KINERJA KARYAWAN

Rentang Nilai	Kriteria Penilaian
100 - 91	Sangat Baik
90 – 79	Baik
78 – 66	Cukup
65 – 49	Kurang
48 - 0	Sangat Kurang

Sumber: Internal Perusahaan

Hasil rekapitulasi rata-rata penilaian kinerja karyawan pada Pizza Hut Delivery Cimahi periode tahun 2019-2020 sebagai berikut:

TABEL 1. 3
PENILAIAN KINERJA KARYAWAN PIZZA HUT DELIVERY CIMAHI

Kriteria	Tahun 2019		Tahun 2020	
	Jumlah Karyawan	%	Jumlah Karyawan	%
Sangat Baik	7	12,7%	6	10,9%
Baik	36	65,5%	35	63,6%
Cukup	10	18,2%	12	21,8%
Kurang	2	3,6%	1	1,8%
Sangat Kurang	-	-	1	1,8%
Total	55	100%	55	100%

Sumber: Internal Pizza Hut Delivery Cimahi

Berdasarkan tabel 1.3 di atas, kinerja karyawan mengalami penurunan tahun 2019 dibandingkan tahun 2020, dimana sebanyak 7 karyawan mendapatkan nilai A dengan kategori sangat baik dan sebanyak 36 karyawan mendapatkan nilai B dengan kategori baik, sedangkan pada tahun 2020 jumlah karyawan yang mendapatkan nilai A turun menjadi 6 karyawan dan sebanyak 35 karyawan mendapatkan nilai B. Selain itu, pada tahun 2019 dan 2020 terjadi kenaikan jumlah karyawan nilai C dengan kategori cukup dan nilai E dengan kategori sangat kurang yang menandakan bahwa terjadi penurunan kinerja dari beberapa karyawan tersebut. Penurunan tersebut terjadi karena tidak adanya penjualan secara pesan ditempat, sehingga mengharuskan konsumen memesan melalui aplikasi dan web. Karena terjadinya peningkatan kuantitas pemesanan secara *delivery*, mengakibatkan karyawan tidak dapat mengantarkan pesanan tepat waktu karena banyaknya orderan yang harus diantar sehingga mengurangi kinerja pada karyawan tersebut. Dengan adanya penurunan *performance* karyawan secara langsung akan berdampak pula pada kinerja perusahaan.

Menurunnya kinerja karyawan dapat disebabkan oleh beberapa faktor dan bisa menjadi dorongan ataupun hambatan bagi karyawan. Menurunnya kinerja dapat mempengaruhi ketidakstabilan kinerja karyawan dan dapat menjadi hambatan bagi karyawan. Perusahaan harus memperhatikan motivasi dan disiplin kerja karyawannya. Menurut Sinambela (2016) disiplin kerja dapat membantu membimbing karyawan untuk bertanggung jawab atas pekerjaannya, sehingga dapat membantu karyawan agar

bekerja lebih efektif. Banyak faktor yang dapat mempengaruhinya, salah satunya ketidaktahuan karyawan terhadap peraturan dan prosedur yang ada terkadang menjadi alasan paling umum untuk indiscipliner. Salah satu cara untuk menangani masalah ini, perusahaan harus menjelaskan secara rinci aturan, prosedur dan kebijakan yang harus diikuti dan menjelaskan konsekuensinya. Berikut adalah data absensi karyawan Pizza Hut Delivery Cimahi pada bulan Mei-Agustus tahun 2021:

TABEL 1. 4
ABSENSI KARYAWAN PIZZA HUT DELIVERY CIMAHI (MEI-AGUSTUS)
2021

Bulan	Jumlah Karyawan	Tidak Hadir				Terlambat	
		Dengan Keterangan		Tanpa Keterangan			
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Mei	55	2	0,14%	2	0,14%	1	0,07%
Juni	55	6	0,4%	1	0,07%	1	0,07%
Juli	55	3	0,2%	0	0	2	0,14%
Agustus	55	5	0,3%	2	0,14%	2	0,14%

Sumber: Internal Perusahaan

Berdasarkan tabel 1.4 diatas, dapat diketahui bahwa kedisiplinan karyawan PHD Cimahi masih dapat ditingkatkan kembali, dengan tidak melakukan keterlambatan kerja pada setiap bulannya. Ketidakhadiran dan keterlambatan akan mempengaruhi hasil kerja dan mempengaruhi kinerja karyawan. Ketidakhadiran dan keterlambatan dapat juga mempengaruhi penilaian individu karyawan Pizza Hut Delivery Cimahi.

Motivasi dapat diukur dengan absensi ditempat kerja, tanggung jawab kerja, disiplin kerja, kerjasama dengan pemimpin atau rekan kerja dalam perusahaan serta tingkat produktivitas kerjanya. Karyawan akan bertanggung jawab atas pekerjaannya apabila terdapat motivasi yang diberikan oleh perusahaan. Motivasi dapat mendukung karyawan untuk melakukan pekerjaannya dengan baik dan semaksimal mungkin. Ketidaksabihan kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi karena kurangnya motivasi dari perusahaan untuk karyawannya. Maka, perusahaan harus dapat memahami dan mengatasi motivasi seperti apa yang dibutuhkan oleh karyawan agar mendapatkan kinerja yang sesuai dengan standar kinerja perusahaan.

Peneliti ingin mengetahui lebih lanjut mengenai motivasi yang terjadi pada karyawan Pizza Hut Delivery Cimahi dengan melakukan penelitian pendahuluan. Penelitian pendahuluan dilakukan dengan menyebarkan pra-kuesioner kepada 30 karyawan di Pizza Hut Delivery Cimahi. Berikut hasil yang diperoleh dan sudah diolah dari kuesioner yang disebarkan untuk mengetahui bagaimana motivasi karyawan Pizza Hut Delivery Cimahi.

TABEL 1. 5
HASIL PRA-SURVEY MOTIVASI

No	Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS	%	Skor
1	Gaji yang diperoleh sudah sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan	0%	0%	20%	53%	27%	100%	81,3%
2	Jaminan pekerjaan yang diberikan perusahaan sudah optimal	0%	0%	33%	50%	17%	100%	76,6%
3	Hubungan kerja sesama rekan kerja di lingkungan perusahaan cukup baik	0%	0%	7%	63%	30%	100%	63,3%
4	Atasan memberikan penghargaan bagi bawahan yang berprestasi	0%	0%	13%	50%	37%	100%	84,6%
5	Saya memiliki keterampilan untuk	0%	0%	37%	33%	30%	100%	78,6%

	melakukan pekerjaan saya dengan baik							
--	--------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

Berdasarkan hasil tabel 1.5 dapat dilihat terdapat beberapa karyawan yang menjawab cukup setuju pada setiap pernyataan yang diberikan. Sehingga dapat diartikan bahwa motivasi yang diberikan perusahaan belum optimal. Hal tersebut tentu saja bisa mempengaruhi motivasi karyawan dalam menyelesaikan tanggung jawabnya dalam bekerja.

Pada dasarnya jika ingin mencapai kinerja yang optimal, maka perusahaan harus bisa memberikan motivasi yang baik pada karyawan (Priansa, 2014). Motivasi yang diberikan perusahaan dapat mempengaruhi kecepatan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan harapan pimpinan perusahaan. Selain karyawan, perusahaan juga menginginkan pemimpin yang dapat memotivasi karyawan untuk bekerja semaksimal mungkin. Sehingga pemimpin harus memahami kebutuhan setiap karyawan. Kunci keberhasilan suatu organisasi pada dasarnya terletak pada pemimpinnya. Selain memberikan arahan, pemimpin juga memberikan motivasi kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan. Sehingga kepemimpinan memegang peranan penting dalam organisasi. Untuk mengetahui gaya kepemimpinan Pizza Hut Delivery Cimahi, penulis melakukan pra-survey kepada 30 karyawan. Hasil pra-survey dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

TABEL 1. 6
HASIL PRA-SURVEY GAYA KEPEMIMPINAN

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Total	Skor
1	Atasan memberikan instruksi yang rinci tentang cara menyelesaikan pekerjaan	21	9	0	0	0	100%	94%
		70%	30%	0	0	0		
2	Atasan peduli terhadap hal	10	14	6	0	0	100%	82,6%
		33%	47%	20%	0	0		

	yang diperlukan bawahan							
3	Atasan melibatkan partisipasi bawahan dalam setiap kegiatan	6	11	9	4	0	100%	72,6%
		20%	37%	30%	13%	0		
4	Atasan menentukan standar kinerja yang tinggi	8	12	7	3	0	100%	76,6%
		27%	40%	23%	10%	0		

Berdasarkan hasil pra-survey yang dilakukan dengan memberikan pernyataan tentang gaya kepemimpinan kepada karyawan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan cenderung kepada gaya kepemimpinan direktif dimana dari 30 karyawan ada 21 orang yang menjawab sangat setuju dengan pernyataan “atasan memberikan instruksi yang rinci tentang cara menyelesaikan pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada salah satu karyawan Pizza Hut Delivery Cimahi yaitu Bapak Mario Rikki selaku *Shift Manager* menjelaskan bahwa pemimpin disini melakukan penjadwalan (*schedulling*) kepada karyawan, tetapi tidak memberikan instruksi atau arahan dari pimpinan karena jam kerja sudah diatur dalam aturan perusahaan. Untuk pengambilan keputusan hanya dilakukan oleh pemimpin itu sendiri tidak melibatkan karyawan.

Pada penelitian Harsan et al. (2020) mengenai pengaruh kepemimpinan, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan menyatakan bahwa gaya kepemimpinan, motivasi dan kepuasan kerja berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan pada PT Taspen (Persero) Makassar. Sejalan dengan pendapat tersebut, Effendy & Fitria (2020) mengatakan bahwa gaya kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Modernland Realty, TBK. Pawirosumarto et al. (2017) juga mengatakan bahwa gaya kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan PT Kiyokuni Indonesia.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam mengenai motivasi, disiplin kerja dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, peneliti memilih judul “**Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pizza Hut Delivery Cimahi**” untuk dijadikan penelitian.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana motivasi karyawan Pizza Hut Delivery Cimahi?
2. Bagaimana disiplin kerja Pizza Hut Delivery Cimahi?
3. Bagaimana gaya kepemimpinan Pizza Hut Delivery Cimahi?
4. Bagaimana kinerja karyawan Pizza Hut Delivery Cimahi?
5. Bagaimana pengaruh motivasi, disiplin dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada Pizza Hut Delivery Cimahi secara parsial dan simultan?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Motivasi pada Pizza Hut Delivery Cimahi.
2. Disiplin kerja karyawan pada Pizza Hut Delivery Cimahi.
3. Gaya kepemimpinan pada Pizza Hut Delivery Cimahi.
4. Kinerja karyawan pada Pizza Hut Delivery Cimahi.
5. Pengaruh motivasi, disiplin dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada Pizza Hut Delivery Cimahi secara parsial dan simultan.

1.5 Kegunaan Penelitian

Berikut adalah kegunaan teoritis dan kegunaan praktis pada penelitian ini.

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai rujukan untuk penelitian selanjutnya mengenai pengaruh motivasi, disiplin dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini dapat memperkaya wawasan peneliti mengenai motivasi, disiplin dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini dapat menjadi salah satu masukan bagaimana perusahaan mengelola sumber daya manusia dengan benar.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memberi arah serta gambaran materi yang terkandung dalam penulisan ini, maka penulis menyusun sistematika sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang *company profile*, tujuan umum objek penelitian, latar belakang, visi & misi, perumusan masalah, kegunaan penelitian

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai kajian pustaka, landasan teori yang berhubungan dengan topik pembahasan yaitu tentang motivasi, disiplin, gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan serta analisis permasalahan dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode penelitian yang akan digunakan, operasional variabel, skala pengukuran, skala instrumen, tahapan pengumpulan data, populasi dan sampel, serta teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai hasil serta pembahasan dari topik yang diangkat di dalam penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari hasil pembahasan yang dilakukan dan saran yang akan diimplementasikan oleh perusahaan.