

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia tetap menjadi fokus yang relevan bagi organisasi atau perusahaan guna kelangsungan di tengah era globalisasi yang semakin ketat persaingannya. Peran utama sumber daya manusia dalam setiap kegiatan perusahaan menegaskan pentingnya manajemen sumber daya manusia sebagai kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Sumber daya yang dimiliki perusahaan, seperti modal, metode, dan mesin, tidak akan mencapai hasil yang optimal jika tidak didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang optimal.

Pada hakikatnya, sumber daya manusia menjadi salah satu bentuk modal dan memiliki peran yang sangat penting dalam mencapai keberhasilan suatu perusahaan atau instansi. Peran manusia sebagai penggerak dan penentu arah suatu organisasi atau instansi menjadi sangat penting, mengingat signifikansinya dalam menjalankan pekerjaan. Oleh karena itu, perhatian dari pimpinan sangat diperlukan untuk memastikan hal ini. Suatu organisasi tidak hanya membutuhkan karyawan yang memiliki kemampuan, keahlian, dan keterampilan, tetapi yang lebih penting adalah karyawan yang berdedikasi tinggi dan memiliki motivasi untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kehadiran karyawan yang kompeten dan terampil, serta memiliki tingkat semangat kerja yang tinggi. Dengan demikian, dapat diharapkan hasil kerja yang memuaskan dan. Faktanya, tidak semua karyawan memiliki kemampuan, keterampilan, dan

tingkat semangat kerja yang sesuai dengan harapan organisasi. Seorang karyawan yang memiliki kemampuan sesuai dengan harapan organisasi, terkadang tidak memiliki tingkat semangat kerja yang tinggi sehingga kinerjanya tidak mencapai standar yang diharapkan.

Seiring dengan perkembangan perusahaan dalam mencapai tujuan utama, oleh karena itu perusahaan harus memiliki tingkat kinerja yang tinggi. Perusahaan memiliki kebijakan yang berpengaruh kuat terhadap kinerja karyawan dalam menjalankan kegiatan perusahaan. Perubahan yang relevan memiliki dampak besar terhadap kemajuan perusahaan. Oleh karena itu, kinerja karyawan menjadi hal yang perlu diperhatikan oleh pimpinan perusahaan.

Menurut Silalahi (2021), kinerja merupakan pelaksanaan dan hasil kerja yang dicapai oleh orang-orang yang disesuaikan dengan posisi atau tugas tertentu di dalam organisasi, dan yang terkait dengan nilai-nilai standar tertentu atau ukuran perusahaan yang dapat dinilai dengan menggunakan indikator. Maka, usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan menjadi tantangan utama bagi manajemen, karena keberhasilan pencapaian tujuan dan kesuksesan perusahaan sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya. Manajer outlet Marugame Udon Area Manajer Puri Kembangan Jakarta Barat sangat mengharapkan agar sumber daya manusianya menunjukkan peningkatan kinerja, karena dengan semakin banyak karyawan yang memiliki kinerja lebih tinggi, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat.

Marugame Udon adalah restoran Udon & Tempura terbaik asal Jepang. Marugame Udon pertama kali hadir di Indonesia pada tanggal 14 Februari 2013 di

Mall Taman Anggrek. Semua menu yang disajikan merupakan resep asli dari Marugame Jepang, dan dimasak dengan menggunakan bahan-bahan berkualitas dan alami. Proses memasak dilakukan di setiap gerai dengan teknik khusus yang berasal dari Jepang, serta diawasi dengan ketat oleh standar quality assurance di setiap gerai. Marugame Udon telah membuka cabang di berbagai kota besar di Indonesia dan saat ini memiliki lebih dari 1100 cabang di berbagai belahan dunia, termasuk di Los Angeles, Hawaii, Moscow, Sydney, Seoul, Hong Kong, serta kota-kota besar lainnya di seluruh dunia. Pada tanggal 7 Oktober 2015, Marugame Udon telah memperoleh sertifikasi halal dari MUI (Majelis Ulama Indonesia) dan berkomitmen untuk terus menyajikan Udon & Tempura terbaik kepada para pelanggan setianya.

Selain itu juga outlet Marugame Udon Area Manajer Puri Kembangan Jakarta Barat ikut mengalami tantangan dalam hal rendahnya kinerja karyawan. Dari hasil penjualan pada tahun 2022, dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Hasil penjualan Outlet Marugame Udon Area Manajer

Bulan	Hasil Penjualan
Januari	Rp. 585.356.984,-
Februari	Rp. 240.352.837,-
Maret	Rp. 474.020.910,-
April	Rp. 694.859.545,-
Mei	Rp. 732.390.908,-
Juni	Rp. 579.750.456,-
Juli	Rp. 629.196.276,-
Agustus	Rp. 550.799.092,-
September	Rp. 539.587.272,-
Oktober	Rp. 587.934.544,-
November	Rp. 537.814.090,-
Desember	Rp. 785.910.000,-

Sumber : Laporan Keuangan Bulanan

Pada Tabel 1.1 dilihat dari hasil penjualan tahun 2022, 12 bulan belakangan ini terlihat adanya ketidakstabilan dalam hasil penjualan. Banyaknya jumlah penjualan yang belum mencapai hasil yang di harapkan yaitu sejumlah Rp. 400.000.000,-, sehingga beberapa faktor yang terdapat negatif yang dapat mempengaruhi menurunnya kinerja karyawan Outlet Marugame Udon Area Manajer Puri Kembangan Jakarta Barat diantaranya kinerja karyawan yang kurang optimal dalam memasarkan produk, pengaruh yang berasal dari lingkungan, dan sering mengalami keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga kurang mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP). Penurunan drastis pada bulan Februari terjadi sebanyak Rp. 345.004.147,- dibandingkan dengan hasil penjualan pada bulan Januari. Mulai berangsur baik dan stabil sehingga mencapai target pada bulan Maret sampai Desember. Hasil penjualan terbanyak pada tahun 2022 terdapat pada bulan Desember yaitu sebesar Rp.785.910.000,-.

Banyak faktor yang berpotensi memengaruhi kinerja karyawan, di antaranya adalah Kepemimpinan dan Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, Beban Kerja, Pelatihan Kerja, Kompensasi, Kompetensi, Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, Kerjasama Tim, dan lain-lain. Berdasarkan pra survey yang dilakukan dapat diidentifikasi bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan Marugame Udon Area Manajer Puri Kembangan Jakarta Barat adalah Kerjasama Tim, Komunikasi, dan Kompensasi.

Perusahaan akan mencapai tujuan yang diinginkan, jika kerjasama tim menjadi langkah yang diambil untuk kepentingan kelompok secara keseluruhan. Kerjasama tim, suasana yang nyaman memegang peran penting dan memiliki nilai

yang signifikan baik bagi perusahaan maupun karyawan. Kerjasama Tim yang ada di outlet Marugame Udon Area Manajer Puri Kembangan Jakarta Barat meliputi kerjasama tim antar satu divisi dengan divisi yang lain. Kerjasama tim dalam setiap tahunnya mengalami peningkatan dalam hal melakukan pelayanan terhadap pelanggan.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitrah Indah (2022), menyatakan bahwa Kerjasama Tim memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, tetapi ada penelitian lain yang dilakukan oleh Siti Fatimah (2022) yang menyatakan sebaliknya, yaitu bahwa Kerjasama Tim tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Ketika bekerja secara tim, tidak peduli seberapa sulitnya masalah yang dihadapi, maka masalah tersebut dapat terselesaikan dengan lebih cepat daripada hanya mengandalkan satu orang saja. Dengan bekerja sama, anggota tim dapat saling mendukung satu sama lain. Sehingga, pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dan mencapai hasil yang diinginkan. Hubungan antara kerjasama tim dengan kinerja dari masing-masing karyawan tentulah merupakan sebuah keterkaitan yang sangat erat, apabila kerjasama tim terjalin dengan baik maka kinerja yang dihasilkan juga akan baik sesuai dengan apa yang ditujukan.

Berdasarkan Pra Survey Kerjasama Tim yang dilakukan oleh beberapa karyawan di Outlet Marugame Udon Area Manajer Puri Kembangan Jakarta Barat, penulis mencatat data sebagai berikut:

Tabel 1. 2

**Hasil Pra survey Kerjasama Tim Outlet Marugame Udon Area Manajer
Puri Kembangan Jakarta Barat**

No	Pertanyaan/Indikator	Jawaban				Sampel	
		Ya		Tidak			
1	Saya rela dan mampu bekerja bersama dari pada sendirian.	13	43%	17	57%	30	100%
2	Saya secara aktif dapat mengelola kerjasama tim, sehingga tim bertindak secara efisien dan harmonis.	16	53%	14	47%	30	100%
3	Saya mampu berkomunikasi dengan efektif antar anggota.	20	67%	10	33%	30	100%
4	Saya dapat membantu rekan kerja dalam mengatur keadaan untuk menciptakan kenyamanan dalam suatu tim.	15	50%	15	50%	30	100%
5	Saya dapat menyelesaikan masalah antara anggota tim.	9	30%	21	70%	30	100%

Sumber : Data diolah Peneliti, 2023

Pada Tabel 1.2 pra survey Kerjasama Tim pada Outlet Marugame Udon Area Manajer Puri Kembangan Jakarta Barat dapat dijelaskan bahwa dari 30 responden yang mengisi kuesioner dapat diketahui adanya fenomena masalah terkait dengan kerjasama tim yang menjawab “Tidak” yaitu pernyataan Saya rela dan mampu bekerja bersama dari pada sendirian sebanyak 17 responden (57%), Saya dapat membantu rekan kerja dalam mengatur keadaan untuk menciptakan kenyamanan dalam suatu tim sebanyak 15 responden (50%) serta pernyataan saya dapat menyelesaikan masalah antara anggota tim sebanyak 21 responden (70%). Hal ini menandakan terdapatnya fenomena masalah pada Kerjasama Tim yang harus menjadi perhatian dan perbaikan yang dilakukan oleh Outlet Marugame Udon Area Manajer Puri Kembangan Jakarta Barat.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja karyawan ialah komunikasi. Menurut Lawasi & Triatmanto (2017) komunikasi memiliki peranan khusus dalam kinerja karyawan karena menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kegiatan perusahaan, hubungan komunikasi yang buruk dapat menyebabkan masalah yang merugikan perusahaan. Karyawan dapat saling berkomunikasi dengan pemimpin dan rekan kerja, sehingga mencegah terjadinya kesalahan dalam pelaporan. Pengirim dan penerima pesan saling memahami makna dari pesan yang disampaikan, dapat disimpulkan bahwa terjadi komunikasi yang efektif.

Berdasarkan penelitian oleh (Hamiruddin et al., 2019), komunikasi berlangsung dan terus berlanjut hingga mencapai kesepakatan yang umum, sehingga terjadi pemahaman yang seragam di antara para pihak yang terlibat. Penerima pesan akan memahami makna dari pesan tersebut jika kedua belah pihak mengetahui apa yang akan disampaikan. Komunikasi akan berjalan dengan lancar saat penerima mengerti pesan tersebut dan kemudian dapat menyampaikannya kepada anggota lain, sehingga terciptanya komunikasi yang efektif dan lancar.

Apabila terdapat kurangnya komunikasi antara sesama anggota, hasilnya dapat menjadi buruk atau tidak mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Kinerja karyawan akan mencapai tingkat maksimal apabila terdapat komunikasi yang efektif di dalamnya. Jika perusahaan memiliki tingkat komunikasi yang baik, ini akan berdampak pada peningkatan kinerja yang signifikan, karena dapat memunculkan motivasi pada pribadi karyawan saat menjalankan aktivitas dengan benar. Dengan demikian, terciptanya sasaran perolehan yang diharapkan dapat tercapai.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Edi Siregar dan Vidya Nourma Linda (2022), mengungkapkan bahwa Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Lustono dan Anisa Desy Hasnaeni (2019), menyatakan bahwa Komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Komunikasi dianggap sebagai faktor penentu utama dalam mencapai kesuksesan kinerja organisasi. Kemampuan suatu organisasi dalam mengimplementasikan aspek-aspek atau nilai-nilai komunikasi dapat mendorong pertumbuhan dan perkembangan berkelanjutan bagi organisasi tersebut.

Berdasarkan Pra Survey Komunikasi yang dilakukan oleh beberapa karyawan di Outlet Marugame Udon Area Manajer Puri Kembangan Jakarta Barat, penulis menghasilkan data dibawah ini:

Tabel 1. 3

Hasil Pra survey Komunikasi Outlet Marugame Udon Area Manajer Puri Kembangan Jakarta Barat

No	Pertanyaan/Indikator	Jawaban				Sampel	
		Ya		Tidak			
1	Adanya masalah komunikasi antara sesama pegawai	20	67%	10	33%	30	100%
2	Adanya masalah komunikasi dengan atasan	15	50%	15	50%	30	100%
3	Kurangnya kerjasama antar karyawan	16	53%	14	47%	30	100%

Sumber : Data diolah Peneliti, 2023

Pada Tabel 1.3 pra survey Komunikasi pada Outlet Marugame Udon Area Manajer Puri Kembangan Jakarta Barat dapat dijelaskan bahwa dari 30 responden yang mengisi kuesioner dapat diketahui adanya fenomena masalah terkait dengan

komunikasi yang menjawab “Ya” yaitu pernyataan Adanya masalah komunikasi antara sesama pegawai sebanyak 20 responden (67%), adanya masalah komunikasi dengan atasan sebanyak 15 responden (50%), dan kurangnya kerjasama antar karyawan sebanyak 16 responden (53%). Hal ini menyatakan masih ada fenomena masalah yang terjadi pada Komunikasi yang harus menjadi perhatian dan perbaikan yang dilakukan oleh Outlet Marugame Udon Area Manajer Puri Kembangan Jakarta Barat.

Selain kerjasama tim dan komunikasi, salah satu faktor lain yang dapat meningkatkan kinerja karyawan adalah kompensasi. Memberikan kompensasi yang tepat kepada karyawan akan menciptakan rasa dihargai atas pekerjaan yang mereka lakukan. Jika karyawan merasa dihargai, maka mereka akan termotivasi untuk memberikan kinerja optimal guna mencapai tujuan perusahaan.

Salah satu jalan untuk memotivasi karyawan agar dapat diberdayakan seefektif dan seefisien mungkin guna meningkatkan kinerja perusahaan adalah dengan jalan pemberian kompensasi kepada mereka. Harapannya, hal ini akan membentuk hubungan yang positif antara karyawan dan perusahaan, sehingga karyawan merasa bahwa perusahaan tempat mereka bekerja memahami dan mengenal kebutuhan hidup yang menjadi motivasi di balik pekerjaan mereka.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Heru Prianto (2018), mengatakan bahwa Kompensasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Sevynica Rianda (2022) menyatakan bahwa Kompensasi tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan Pra Survey Kompensasi yang dilakukan oleh beberapa karyawan di Outlet Marugame Udon Area Manajer Puri Kembangan Jakarta Barat, dapat diperoleh data dibawah ini:

Tabel 1. 4

Hasil Pra survey Kompensasi Outlet Marugame Udon Area Manajer Puri Kembangan Jakarta Barat

No	Pertanyaan/Indikator	Jawaban				Sampel	
		Ya		Tidak			
1	Gaji sesuai dengan yang diharapkan.	14	47%	16	53%	30	100%
2	Bonus sesuai dengan realisasi kerja karyawan.	5	17%	25	83%	30	100%
3	Tunjangan kesehatan sesuai yang dibutuhkan.	17	57%	13	43%	30	100%
4	Pemberian penghargaan bagi yang berprestasi.	12	40%	18	60%	30	100%
5	Fasilitas perusahaan mencukupi.	9	30%	21	70%	30	100%

Sumber : Data diolah Peneliti, 2023

Pada Tabel 1.4 pra survey Kompensasi pada Outlet Marugame Udon Area Manajer Puri Kembangan Jakarta Barat dapat dijelaskan bahwa dari 30 responden yang mengisi kuesioner dapat diketahui adanya fenomena masalah terkait dengan kompensasi yang menjawab “Tidak” yaitu gaji sesuai dengan yang diharapkan sebanyak 16 responden (53%), bonus sesuai dengan realisasi kerja karyawan sebanyak 25 responden (83%), pemberian penghargaan bagi yang berprestasi sebanyak 18 responden (60%) serta pernyataan Fasilitas perusahaan mencukupi sebanyak 21 responden (70%). Hal ini menunjukkan bahwa masih ada fenomena masalah yang terjadi pada Kompensasi yang harus menjadi perhatian dan perbaikan

yang dilakukan oleh Outlet Marugame Udon Area Manajer Puri Kembangan Jakarta Barat.

Dikarenakan fenomena masalah yang ada dalam latar belakang penelitian ini dan adanya perbedaan hasil penelitian sebelumnya, maka peneliti memilih untuk melakukan penelitian ini dengan judul: **“PENGARUH KERJASAMA TIM, KOMUNIKASI, DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI OUTLET MARUGAME UDON AREA MANAJER PURI KEMBANGAN JAKARTA BARAT”**

B. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang penelitian di atas, rumusan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kerjasama tim, komunikasi, dan kompensasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada outlet Marugame Udon Area Manajer Puri Kembangan Jakarta Barat ?
2. Apakah kerjasama tim berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada outlet Marugame Udon Area Manajer Puri Kembangan Jakarta Barat ?
3. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada outlet Marugame Udon Area Manajer Puri Kembangan Jakarta Barat ?
4. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada outlet Marugame Udon Area Manajer Puri Kembangan Jakarta Barat ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan kerjasama tim, komunikasi, dan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada outlet Marugame Udon Area Manajer Puri Kembangan Jakarta Barat.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kerjasama tim terhadap kinerja karyawan pada outlet Marugame Udon Area Manajer Puri Kembangan Jakarta Barat.
- c. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada outlet Marugame Udon Area Manajer Puri Kembangan Jakarta Barat.
- d. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada outlet Marugame Udon Area Manajer Puri Kembangan Jakarta Barat.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan sebagai berikut:

- a. Bagi Perusahaan

Harapan dari penelitian ini dapat menyediakan informasi yang berguna mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya kerjasama tim, komunikasi, dan kompensasi yang akan memberikan rekomendasi kepada perusahaan untuk mengatasi suatu permasalahan, terutama terkait dengan Sumber Daya Manusia dengan tujuan meningkatkan kinerja karyawan.

b. Bagi Akademisi

Harapan dari penelitian ini ialah dapat dijadikan referensi dan literatur untuk penelitian selanjutnya mengenai pengaruh kerjasama tim, komunikasi, dan kompensasi terhadap kinerja karyawan.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini akan menjadi salah satu syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar sarjana Manajemen.

