

# **BAB I**

## **PENDAHULAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Industri jasa catering di Yogyakarta berkembang cukup pesat. Hal tersebut memicu persaingan yang ketat dan berimbas pada tuntutan perbaikan kualitas layanan dan nilai tambah bagi pelanggan. Selain itu, penyediaan jasa juga dituntut untuk melakukan *customer relationship management* yang berkelanjutan bertujuan pada terciptanya loyalitas konsumen. peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh catering akan mendorong keberhasilan bisnis saat ini maupun yang akan datang. Mengingat banyaknya usaha kuliner yang baru membuat pelaku usaha kuliner harus memiliki keunggulan kompetitif yang dapat membuat mereka *survive* dalam menjalankan bisnis mereka. Usaha kuliner juga diharuskan untuk mengelola sumber daya yang dimiliki dengan baik, mengingat sumber-sumber yang dimiliki juga bersifat terbatas, sehingga setiap usaha kuliner dituntut untuk mampu memberdayakan dan juga mengoptimalkan penggunaan sumber dayanyadengan baik, supaya dapat mempertahankan kelangsungan hidup usaha kuliner tersebut.

Disiplin kerja adalah alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran norma-norma sosial yang berlaku. Hal ini berarti di dalam membentuk sikap disiplin, manajer harus dapat mengkomunikasikan segala norma-norma yang berlaku dalam perusahaan agar membentuk kesadaran karyawan untuk mematuhi aturan yang ada. Disiplin kerja dapat dibentuk melalui latihan, pendidikan, atau kebiasaan dengan keteladanan tertentu. Selain mengkomunikasikan aturan dengan baik, manajer atau

pemimpin juga berperan penting sebagai teladan bagi para bawahannya. Tingkat disiplin kerja yang baik pada akhirnya akan meningkatkan prestasi kerja karyawan (Permatasari, 2015).

Kepuasan kerja menurut Gibson adalah suatu sikap yang dimiliki individu mengenai pekerjaan. Erwin dalam Yadewani adalah bagaimana perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, dimana perasaan itu bisa *favorable* namun bisa bersifat *unfavorable* tergantung bagaimana karyawan menilai aspek-aspek kepuasan kerja itu sendiri. Menurut Kreither dan Kinicki menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan, sikap ini tercermin pada moral kerja, kedisiplinan kerja. Kepuasan kerja adalah yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan, dan suasana lingkungan kerja yang baik (Lubis, 2015).

Karakteristik individu merupakan perbedaan individu dengan individu lainnya. Karakteristik individu didalam usaha merupakan suatu hal yang nyata hal tersebut dikarenakan setiap karyawan yang ada di sesuatu usaha memiliki karakter yang berbeda. karyawan atau sumber daya manusia adalah orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas, dan usaha mereka kepada suatu usaha agar tetap terjaga eksistensinya. Menurut Robbins (2006) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mudah didefinisikan dan tersedia, data yang diperoleh sebagian besar dari informasi yang tersedia dalam berkas personalia seorang pegawai mengemukakan karakteristik individu meliputi, usia, jenis kelamin, status perkawinan, banyak tanggungan dan masa kerja dalam organisasi (Peoni, 2014).

Kinerja Sumber Daya Manusia merupakan prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia persatuan periode

waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pada dasarnya kinerja merupakan suatu hal bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja bergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha dan kesempatan yang diperoleh (Peoni, 2014).

Konsumen merasakan kurangnya ketepatan waktu dalam hal pengiriman, sehingga membuat konsumen merasa kurang puas terhadap pelayanannya. Karakteristik karyawan yang kurang disiplin dalam bekerja seperti telat masuk kerja dan kurang aktif dalam mengolah pekerjaan sehingga dapat menurunkan kualitas pelayanan dan kuantitas penjualan. Hal-hal tersebut dapat mempengaruhi citra UMKM dan berdampak pada minat beli konsumen yang dapat mempengaruhi volume penjualandi UMKM kunlinerteteh.

Berdasarkan uraian diatas, diduga ketiga variabel tersebut merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam industri jasa katering. Mengingat kinerja karyawan merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan perusahaan dalam memenangkan persaingan, maka fakor penentu kinerja harus diketahui untuk memberikan informasi dalam pengelolaan usaha. Penelitian ini dilakukan dengan metode survey dan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitan. Sampel diambil dari UMKM katering dan tumpeng Kulinerteteh yang berdomisili di Yogyakarta, untuk melihat sejauh mana variabel dalam penelitian ini berpengaruh terhadap kinerja pada industri tersebut.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di UMKM Kulinerteteh pada 10 responden didapatkan 6 responden mampu, cakap dan terampil dan 4 responden didapatkan kurang cakap dalam bekerja. Kemampuan, kecakapan dan keterampilan karyawan tidak ada artinya bagi perusahaan jika tidak mau bekerja keras dengan

mempergunakan kemampuan, kecakapan dan keterampilan yang dimilikinya. Karakteristik Individu, Pekerjaan dan Organisasi merupakan faktor-faktor yang penting guna menentukan kepuasan kerja, walaupun organisasi telah memilih individu dengan baik berdasarkan kemampuan alaminya, yang dilengkapi dengan latihan yang relevan dan sukses, disertai peralatan bantu yang tepat, faktor utama yang menentukan keberhasilannya.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti ingin meneliti tentang “pengaruh disiplin kerja, kepuasan kerja, dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan di UMKM Kulinerteteh”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di UMKM Kulinerteteh?
2. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di UMKM Kulinerteteh?
3. Apakah terdapat pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan di UMKM Kulinerteteh?
4. Apakah terdapat pengaruh disiplin kerja, kepuasan kerja, dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan di UMKM Kulinerteteh?

### **1.3. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, penulis membatasi diri hanya berkaitan dengan “ Pengaruh disiplin kerja, kepuasan kerja, dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan UMKM Kulinerteteh. Kinerja karyawan dipilih karena merupakan suatu hal yang sangat penting dalam usaha perusahaan untuk mencapai tujuannya, sehingga berbagai kegiatan harus dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Kinerja merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di UMKM Kulinerteteh.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di UMKM Kulinerteteh.
3. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan di UMKM Kulinerteteh.
4. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja, kepuasan kerja, dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan di UMKM Kulinerteteh.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap bahwa penelitian ini memberikan manfaat bagi:

### **2.1. UMKM Kulinerteteh**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi UMKM yang bersangkutan dalam mengambil keputusan, terutama yang berhubungan dengan disiplin kerja, kepuasan kerja, dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan.

### **2.2. Penulis**

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai penerapan disiplin kerja yang baik terhadap UMKM atau organisasi.

### **2.3. Pihak lain**

Dapat berguna sebagai penambah referensi, yaitu pengembangan ilmu pada umumnya dan khususnya bagi mahasiswa yang melakukan penelitian khususnya dalam penerapan disiplin terhadap kinerja karyawan.

## **1.6. Sistematika Penelitian**

Secara garis besar sistematika penulisan ini terdiri dari 5 (lima) BAB yang berisi suatu susunan atau materi yang terkandung dari masing-masing bab secara singkat, dimana tiap-tiap bab memiliki hubungan antara satu dengan yang lainnya.

Untuk memberikan gambaran yang jelas, berikut ini akan diuraikan mengenai sistematika ini secara singkat yaitu sebagai berikut:

### **a. BAB I PENDAHULUAN**

Terdiri atas latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian. Latar belakang menjabarkan suatu fenomena yang terjadi dalam suatu lingkungan sumber daya yang berhubungan dengan bisnis UMKM. Sedangkan rumusan masalah merupakan identifikasi dari latar belakang penelitian. Untuk tujuan penelitian merupakan uraian tujuan apa yang ingin dicapai atas dilaksanakannya penelitian ini.

b. BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN TEORI

Kajian pustaka dan landasan teori merupakan kumpulan teori yang digunakan sebagai sumber referensi dalam pelaksanaan dan penulisan penelitian, baik literatur maupun jurnal.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian yakni penjabaran model metode apa saja yang digunakan dalam analisis penelitian. Model penelitian bisa saja lebih dari satu metode.

d. BAB IV DATA DAN ANALISIS DATA

Merupakan penjabaran dan penjelasan data, fakta, dan informasi yang didapatkan selama penelitian dilakukan yang kemudian dilakukan analisa berdasarkan landasan teori yang digunakan dalam penelitian untuk menghasilkan suatu kesimpulan penelitian.

e. BAB V PENUTUP

Terdiri dari kesimpulan dan saran, dimana kesimpulan merupakan jawaban atas permasalahan yang mendasari penelitian dilakukan. Sedangkan saran merupakan tindak lanjut dari kesimpulan penelitian yang memiliki sifat membangun suatu objek penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardana dkk, 2000. Perilaku Keorganisasian, Edisi kedua, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Dharma.2003. Manajemen Supervisi. Jakarta: Grafindo
- Ferdinand, A. 2006. Metode Penelitian Manajemen. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2013. Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS. Edisi 7. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2005. Analisis Multivariate dengan Program SPSS.Edisi ke-3.Semarang: Universitas Diponegoro
- Hani, Handoko, 1996. Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu S.P 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta PT.Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Iskandar. (2017). Pengaruh Karateristik Individu, Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.  
<file:///C:/Users/Acerr/Downloads/7956-26137-1-PB.pdf>. Vol.5, No.1
- Kurniawati, Elly. 2007. Pengaruh Karakteristik Individu dan Karakteristik Birokrasi Terhadap Perilaku Aparat Di Kecamatan Sekampung Kabupaten
- Lampung Timur. Skripsi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Lampung. Bandar Lampung
- Lubis, D. 2015. Pengaruh Motivasi, Kompetensi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pendidikan Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan.  
<http://ejournal.pnp.ac.id/index.php/JEB/article/view/117>.
- Mahesa, Deewar, 2010. “Analisis Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Lama Kerja Sebagai Variabel Moderating” (Studi pada PT.Coca Cola Amatil Indonesia(Central Java)). Skripsi Undip.
- Malthis, R.L. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Salemba Empat. Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*.Bandung : Rosda



- Margono, S. (2004) Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Meilany,P., Ibrahim, M. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.<https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/5762>. Vol.2, No.2
- Peoni, H. 2014. Pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. <https://ejournal.unsrat.ac.id/>. Vol 3, No 001
- Permatasari, J.A., Al Musadieg, M., Mayowan. Y. 2015. Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi Pada Pt Bpr Gunung Ringgit Malang). <https://media.neliti.com/media/publications/86139-ID-pengaruh-disiplin-kerja-dan-motivasi-ker.pdf>. hal 2. Raya Semarang. Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi Terapan, Vol 3 Nomor 1, Mei 2012
- Robbins P. Stephen. 2006. Essentials of Organizational Behavior. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Rofi, Ahmad Nur. 2012. Pengaruh Disiplin Kerja Dan Pengalaman Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Departemen Produksi Pt. Leo Agung
- Rosita, T., & Yuniati, T. (2016). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasional sebagai variabel intervening. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen, 5(1), 1–20
- Santoso, Singgih. 2012. Panduan Lengkap SPSS Versi 20. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sastrohadiwiryo, B.S. (2003) Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, Pendekatan Administratif dan Operasional. Jakarta:Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. 2009. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayati. 2001. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Mandar Maju : Bandung
- Siagian, Sondang P. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Bumi Aksara
- Sihombing, E.P., Sendow, G.M., Uhiing, Y. 2018. Pengaruh Karakteristik Individu Karakteristik Pekerjaan Dan Self Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Pln (Persero) Rayon Manado Selatan. <https://ejournal.Unsrat.Ac.Id/>. Vol 6, No 4
- Simamora, Henry. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : STIE YKPN
- Subekhi Ahmad, Jauhar Muhammad, 2012. Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), Jakarta: Prestasi Pusta Karya.
- Sugiyono, 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kulitatif, dan R&D, Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Bisnis. CV.Alfabeta, Bandung

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung:Alfabeta.

Supriyadi, M.F., Priadana, S., Setia, B.Y. 2017. Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Restoran Kampoenng Daun.

<https://journal.unpas.ac.id/index.php/jrbm/article/view/467>. Volume 10. No. 2

Sutrisno, E. (2009). Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Kencana

Suwondo, D.I dan Sutanto, E.M. Hubungan Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, Dan Kinerja Karyawan. <http://jurnalmanajemen.petra.ac.id>. Vol 17, No2

Thoha, M. 2012. Kepemimpinan Dalam Manajemen. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Vidianingtyas, R.N., Putri, W.H. Pengaruh Kompensasi, Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Jasa Katering Di Daerah Istimewa Yogyakarta. Vol. 5, No 1

Wahjono, Sentot Imam. 2010. Perilaku Organisasi Sentot Imam Wahjono. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu

Wahyuaji, B.T. 2019. Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Sfa Steak & Resto Di Karanganyar. [http://eprints.ums.ac.id/79201/11/bafmkit\\_NASKAH%20PUBLIKASI-11.pdf](http://eprints.ums.ac.id/79201/11/bafmkit_NASKAH%20PUBLIKASI-11.pdf).

Rakhmawati, H. N., & Affan, J. (2022). PENGARUH PRODUK, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI OJEK ONLINE (OJOL) PADA MASA COVID 19 DI KOTA YOGYAKARTA. ALBAMA: JURNAL BISNIS ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN, 14(2), 49-61.

Kartika, F., Dermawan, A., & Hudaya, F. (2023). Pengungkapan environmental, social, governance (ESG) dalam meningkatkan nilai perusahaan publik di Bursa Efek Indonesia. SOSIOHUMANIORA: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Humaniora, 9(1), 29-39.

Fitriastuti, L. I., Sujoko, S., Herawan, T., & Vemberi, Y. (2020). A Conceptual Framework on the Effect of Knowledge Management System Usage, Organizational Learning on Innovation and Organizational Performance. Quality-Access to Success, 21(176).

Kumalasanti, M. (2022). Pengaruh Konten Pemasaran Tokopedia Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan di Yogyakarta. Journal Competency of Business, 6(01), 77-94.

Budi, S. S. (2016). Persepsi Pengguna Terhadap Kemanfaatan dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Baru di STIE SBI. EBBANK, 7(1), 31-42.

