

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

PT. Inovasi Balok Indonesia Bricks 4 Kidz Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Kiprah bisnis Bricks 4 Kidz di pentas global sudah tidak diragukan lagi. Franchise yang berasal dari Amerika ini sudah cukup dikenal di beberapa Negara besar di benua Amerika, Australia, Eropa maupun Asia. Tercatat, jumlah Bricks 4 Kidz sudah memiliki lebih dari 100 cabang franchise yang tersebar di 41 negara. Di Indonesia sendiri perusahaan ini mulai beroperasi pada pertengahan tahun 2014.

Perusahaan Bricks 4 Kidz sendiri merupakan perusahaan jasa pertama di Indonesia yang menggunakan mainan *lego* sebagai medianya. *Lego* adalah sejenis alat permainan bongkah plastik kecil yang terkenal di dunia khususnya di kalangan anak-anak atau remaja tidak pandang lelaki ataupun perempuan. Bongkah-bongkah ini serta kepingan lain bisa disusun menjadi model apa saja. Mobil, kereta api, bangunan, kota, patung, kapal, kapal terbang, pesawat luar angkasa serta robot, semuanya bisa dibuat.

Perusahaan ini sendiri dibuka di Indonesia dengan tujuan membantu para orang tua untuk menemukan solusi bagi anak-anaknya yang memiliki masalah dengan ketergantungan terhadap gadget.

Perusahaan ini sendiri memiliki permasalahan di bidang sumber daya manusia. Permasalahan tersebut didapat pada 2 tahun awal berjalannya perusahaan. Perusahaan ini menerima banyak permintaan *resign* dari para pegawainya, alasannya karena mereka tidak puas dengan kinerja dari pimpinan pada perusahaan tersebut. PT. Inovasi Balok Indonesia Bricks 4 Kidz sendiri mempunyai 60 orang pegawai yang terbagi dalam 9 departemen, dalam hal ini seorang pimpinan harus bisa mengatasi berbagai macam masalah dari para pegawainya seperti kepuasan kerja, disiplin kerja dan juga lingkungan kerja yang harus diperhatikan agar dapat meningkatkan kinerja pegawai. Masalah kinerja pegawai dalam manajemen sumber daya manusia, merupakan masalah utama yang harus mendapat perhatian dari perusahaan. Dalam hal ini, hasil kerja (proses) yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerja pegawai, maka kinerja pegawai harus dapat ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang dicapai perusahaan.

Pengertian kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok pegawai telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target

yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja perusahaan tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilannya.¹

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Kinerja pegawai merupakan hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya. Kinerja yang lebih tinggi mengandung arti terjadinya peningkatan efisiensi, efektivitas, atau kualitas yang lebih tinggi dari penyelesaian serangkaian tugas yang dibebankan kepada seorang pegawai dalam suatu perusahaan. Globalisasi dan modernisasi dalam bidang industri hampir menyisihkan keinginan pegawai yang mau bekerja, namun demikian pegawai akan tetap dibutuhkan oleh perusahaan, sebab tanpa pegawai suatu perusahaan mustahil dapat berjalan dengan sendirinya.²

Pegawai yang mempunyai loyalitas tinggi maka secara kesinambungan kinerja pegawai dapat lebih terjamin dari waktu ke waktu.³ Loyalitas pegawai merupakan hal terpenting terhadap kelangsungan hidup suatu perusahaan, maka perusahaan harus secara kontinu menjaga dan meningkatkan loyalitas pada pegawainya. Oleh

¹ Moehariono. *Perencanaan Aplikasi dan Pengembangan Indikator Kinerja Utama (IKU)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2012, hlm 95.

² Mangkunegara, Prabu Anwar. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Cetakan Pertama, Bandung: PT. Refika Aditama 2005, hlm 67.

³ Ardana, I Komang.dkk. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu 2012, hlm 137.

karena itu, untuk membangun loyalitas pegawai, suatu perusahaan harus memiliki hubungan yang baik dengan pegawai sehingga perusahaan dapat lebih mudah memahami keinginan, kebutuhan, dan harapan-harapan dari para pegawainya.

Sikap loyalitas pegawai diperlukan agar pegawai tersebut dapat bekerja tidak hanya untuk dirinya sendiri tetapi juga untuk kepentingan perusahaan. Sikap loyalitas ini berasal dari kesadaran yang tinggi bahwa antara pegawai dengan perusahaan merupakan dua pihak yang saling membutuhkan. Jadi sikap loyalitas pegawai itu merupakan kesetiaan pegawai terhadap perusahaan. Loyalitas berasal dari kata loyal yang berarti setia. Loyalitas dalam perusahaan dapat diartikan sebagai kesetiaan seorang pegawai terhadap perusahaan.⁴

Berbicara mengenai kesetiaan atau loyalitas kerja antara satu pegawai dengan pegawai yang lain tentunya memiliki keragaman tingkat loyalitas yang berbeda-beda. Ukuran kepuasan pegawai merupakan langkah awal bagi sebagian perusahaan. Para pegawai merupakan titik temu antara merek perusahaan dan pelanggan. Pegawai yang memiliki kepuasan kerja yang rendah, tentunya akan berakibat terhadap tingkat kepuasan pelanggan yang rendah pula. Padahal hidup dan matinya sebuah perusahaan akan sangat bergantung dari kepuasan dan loyalitas pelanggannya. Kepuasan pegawai dapat membantu memaksimalkan profitabilitas perusahaan dalam jangka panjang.

⁴Hasibuan, Malayu S. P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi revisi keenam, Bumi Aksara Group, Bandung 2003, hlm 30.

Kepuasan kerja pegawai adalah perasaan positif yang terbentuk dari penilaian pegawai terhadap pekerjaannya berdasarkan persepsi pegawai mengenai seberapa baik pekerjaannya, yang berarti bahwa apa yang diperoleh dalam bekerja sudah memenuhi apa yang dianggap penting.⁵

Kepuasan kerja pegawai merupakan masalah yang penting, karena ada bukti yang kuat kepuasan kerja memberi manfaat yang besar bagi kepentingan individu, industri/instansi, dan masyarakat.⁶ Saat ini, penelitian tentang kepuasan kerja masih menjadi topik yang menarik karena memberikan manfaat yang baik bagi perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Bagi industri swasta maupun instansi publik, penelitian tentang kepuasan kerja dilakukan dalam rangka usaha meningkatkan produksi dan efisiensi melalui perbaikan sikap dan perilaku karyawan.

Kepuasan kerja pegawai sering menyangkut tentang emosi atau kondisi perasaan terhadap suatu pekerjaan. Kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para pegawai memandang pekerjaan mereka. Dalam hal ini, keadaan emosi pegawai menjadi ukuran terhadap kepuasan kerjanya.⁷

⁵Luthans, F. *Organizational Behavior* (11th ed). Singapore: McGraw Hill Company 2007, hlm 36

⁶As'ad, Moh. *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia-Psikologi Industri*, Yogyakarta: Liberty 1999, hlm 30

⁷Handoko, T. Hani. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : BPF 2000, hlm 40.

Selanjutnya disiplin kerja juga memiliki pengaruh yang besar terhadap kinerja pegawai. Disiplin kerja sangat dibutuhkan, karena hal ini berpengaruh terhadap efektivitas kerja dan efisiensi terhadap tujuan perusahaan. Pengertian dari disiplin kerja itu sendiri adalah suatu sikap, tingkah laku dan perubahan yang sesuai dengan peraturan dari perusahaan baik tertulis maupun tidak.⁸

Disiplin kerja merupakan suatu alat yang digunakan para pemimpin untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan keselarasan dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Disiplin kerja memerlukan alat komunikasi, terutama pada peringatan yang bersifat spesifik terhadap karyawan yang tidak mau berubah sifat dan perilakunya. Penegakan disiplin kerja biasanya dilakukan oleh atasannya.

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dibebankan.⁹Lingkungan kerja secara garis besar dapat dibagi dua jenis antara lain lingkungan kerja fisik dan non fisik. Faktor-faktor lingkungan kerja fisik adalah pewarnaan, penerangan, udara, suara bising, ruang gerak, keamanan dan kebersihan. Sedangkan lingkungan non fisik adalah

⁸Nitisemito, Alex S. *Manajemen Suatu Dasar dan Pengantar*, Jakarta: Ghalia Indonesia 2008, hlm 35.

⁹Nitisemito, S. Alex. *Manajemen Personalialia*. Edisi Revisi, Penerbit Ghalia Indonesia 2002, hlm 55.

struktur kerja, tanggung jawab kerja, perhatian dan dukungan pimpinan, kerja sama antar kelompok dan kelancaran komunikasi.¹⁰

Seiring dengan persaingan antar perusahaan baik perusahaan swasta maupun perusahaan negeri yang semakin ketat. Kelima variabel diatas merupakan beberapa aspek penting yang harus dimiliki oleh perusahaan agar tetap dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Hal tersebut dapat diyakini dengan melihat beberapa fenomena yang terjadi saat ini. Kepuasan kerja, disiplin kerja, lingkungan kerja dan loyalitas merupakan aspek penting yang harus dimiliki oleh sebuah perusahaan jika ingin dapat bersaing dengan perusahaan lain. Karena masing-masing dari keempat aspek tersebut memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja pegawai sebuah perusahaan guna meningkatkan daya saing perusahaan tersebut. Jika kinerja pegawai meningkat maka dapat dipastikan kinerja perusahaan tersebut juga meningkat dan dapat bersaing dengan perusahaan lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya *research gap* dari variabel independen, dan variabel intervening yang mempengaruhi variabel dependen. Berikut pemaparannya:

¹⁰Sedarmayanti. *Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Penerbit Bumi Aksara 2007, hlm 32.

Tabel 1.1***Research gap* Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas	Terdapat pengaruh positif antara kepuasan kerja terhadap loyalitas	1. Ovinda Pramana Putri 2. Adhitya Yudhi Sasongko
	Tidak terdapat pengaruh antara kepuasan kerja terhadap loyalitas	Nokma Aditya Nugroho

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber penelitian 2019

Pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas pegawai yang diteliti oleh Ovinda Pramana Putri dan Adhitya Yudhi Sasongko menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap loyalitas pegawai. Namun hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nokma Aditya Nugroho yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap loyalitas pegawai.

Tabel 1.2***Research gap Disiplin Kerja terhadap Loyalitas***

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Loyalitas	Terdapat pengaruh positif antara disiplin kerja terhadap loyalitas	1. Agam Sinaga 2. Nita Febrina
	Tidak terdapat pengaruh antara disiplin kerja terhadap loyalitas	Mahfuz Maulana Sahban

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber penelitian 2019

Pengaruh Disiplin kerja terhadap loyalitas pegawai yang diteliti oleh Agam Sinaga dan Nita Febrina menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif terhadap loyalitas pegawai. Namun hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mahfuz Maulana Sahban yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap loyalitas pegawai.

Tabel 1.3***Research gap* Lingkungan Kerja terhadap Loyalitas**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas	Terdapat pengaruh positif antara lingkungan kerja terhadap loyalitas	1. Andromike Maineldi 2. Rina Angesti Widi
	Tidak terdapat pengaruh antara lingkungan kerja terhadap loyalitas	Nurul Asfiah Fajarullaili

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber penelitian 2019

Pengaruh lingkungan kerja terhadap loyalitas pegawai yang diteliti oleh Andromike Maineldi dan Rina Angesti Widi menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap loyalitas pegawai. Namun hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurul Asfiah Fajarullaili yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap loyalitas pegawai.

Tabel 1.4***Research gap* Kepuasan Kerja terhadap Kinerja**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja	Terdapat pengaruh positif antara kepuasan kerja terhadap kinerja	1. Novita Marlia 2. Febri Furqon Artadi
	Tidak terdapat pengaruh antara kepuasan kerja terhadap kinerja	Irhamatul Jariyati

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber penelitian 2019

Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai yang diteliti oleh Novita Marlia dan Febri Furqon Artadi menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Namun hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Irhamatul Jariyati yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Tabel 1.5***Research gap* Disiplin Kerja terhadap Kinerja**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja	Terdapat pengaruh positif antara disiplin kerja terhadap kinerja	1. Rizky Nugraha 2. Mirza Selvia
	Tidak terdapat pengaruh antara disiplin kerja terhadap kinerja	Aditya Nur Pratama

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber penelitian 2019

Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai yang diteliti oleh Rizky Nugraha dan Mirza Selvia menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Namun hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aditya Nur Pratama yang menunjukkan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Tabel 1.6***Research gap* Lingkungan Kerja terhadap Kinerja**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja	Terdapat pengaruh positif antara lingkungan kerja terhadap kinerja	1. Amelia Katini 2. Bambang Swasto
	Tidak terdapat pengaruh antara lingkungan kerja terhadap kinerja	Arianto

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber penelitian 2019

Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai yang diteliti oleh Amelia Katini dan Bambang Swastomenunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Namun hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arianto yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Tabel 1.7***Research gap* Loyalitas terhadap Kinerja**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Loyalitas Terhadap Kinerja	Terdapat pengaruh positif antara loyalitas terhadap kinerja	1. Edi Madiono Sutanto 2. Agus Tunggal Saputra
	Tidak terdapat pengaruh antara loyalitas terhadap kinerja	Rizky Pradana

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber penelitian 2019

Pengaruh loyalitas terhadap kinerja pegawai yang diteliti oleh Edi Madiono Sutanto dan Agus Tunggal Saputra menunjukkan bahwa loyalitas berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Namun hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizky Pradana yang menunjukkan bahwa loyalitas tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Dari fenomena data yang telah dipaparkan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak setiap kejadian empiris sesuai dengan teori yang ada. Hal ini diperkuat dengan adanya research gap dalam penelitian-penelitian terdahulu. Berdasarkan uraian tersebut, maka judul penelitian ini yaitu **“PENGARUH KEPUASAN KERJA, DISIPLIN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN LOYALITAS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. INOVASI BALOK INDONESIA BRICKS 4 KIDZ”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pada uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas pada PT. Inovasi Balok Indonesia Bricks 4 Kidz?
2. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap loyalitas pada PT. Inovasi Balok Indonesia Bricks 4 Kidz?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap loyalitas pada PT. Inovasi Balok Indonesia Bricks 4 Kidz?
4. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. Inovasi Balok Indonesia Bricks 4 Kidz?
5. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. Inovasi Balok Indonesia Bricks 4 Kidz?
6. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. Inovasi Balok Indonesia Bricks 4 Kidz?
7. Bagaimana pengaruh loyalitas terhadap kinerja pegawai pada PT. Inovasi Balok Indonesia Bricks 4 Kidz?
8. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai dengan loyalitas kerja sebagai variabel intervening pada PT. Inovasi Balok Indonesia Bricks 4 Kidz?
9. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai dengan loyalitas kerja sebagai variabel intervening pada PT. Inovasi Balok Indonesia Bricks 4 Kidz?

10. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai dengan loyalitas kerja sebagai variabel intervening pada PT. Inovasi Balok Indonesia Bricks 4 Kidz?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas pada PT. Inovasi Balok Indonesia Bricks 4 Kidz.
2. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap loyalitas pada PT. Inovasi Balok Indonesia Bricks 4 Kidz.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap loyalitas pada PT. Inovasi Balok Indonesia Bricks 4 Kidz.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. Inovasi Balok Indonesia Bricks 4 Kidz.
5. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. Inovasi Balok Indonesia Bricks 4 Kidz.
6. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. Inovasi Balok Indonesia Bricks 4 Kidz.
7. Untuk mengetahui pengaruh loyalitas sebagai variabel intervening terhadap kinerja pegawai pada PT. Inovasi Balok Indonesia Bricks 4 Kidz.
8. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai dengan loyalitas kerja sebagai variabel intervening pada PT. Inovasi Balok Indonesia Bricks 4 Kidz.

9. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai dengan loyalitas kerja sebagai variabel intervening pada PT. Inovasi Balok Indonesia Bricks 4 Kidz.
10. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai dengan loyalitas kerja sebagai variabel intervening pada PT. Inovasi Balok Indonesia Bricks 4 Kidz

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber referensi dan dapat juga dijadikan sebagai dasar acuan bagi penelitian berikutnya. Serta dapat juga menambah pengetahuan di bidang akademis khususnya para mahasiswa dan mahasiswi program studi manajemen sumber daya manusia tentang seberapa pengaruh kepuasan kerja, disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai dengan loyalitas sebagai variabel intervening.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini memfokuskan pada PT. Inovasi Balok Indonesia Bricks 4 Kidz yang berada di Jakarta sebagai objek penelitian, semoga hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pihak manajemen mengenai pengaruh kepuasan kerja, disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai dengan loyalitas pegawai

BAB III**METODE PENELITIAN**

Bab ini akan menjelaskan tentang setting penelitian, desain penelitian, sumber data dan jenis data, populasi penelitian dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, variabel-variabel penelitian serta teknik pengumpulan data (uji asumsi klasik dan uji hipotesis).

BAB IV**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini terdiri dari gambaran umum mengenai objek penelitian, karakteristik responden, data deskriptif, hasil analisis data, hasil pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V**PENUTUP**

Bab ini merupakan bab terakhir yang meliputi keberhasilan tujuan dari penelitian yang diteliti penulis. Kesimpulan juga menunjukkan hipotesis mana yang didukung oleh data dan hipotesis mana yang tidak didukung oleh data. Saran-saran yang berisi keterbatasan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran bagi penelitian yang akan datang.