

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini, perkembangan bisnis mengalami kemajuan yang pesat, yang memunculkan berbagai tantangan yang harus dihadapi oleh perusahaan. Salah satu tantangan tersebut berkaitan dengan aspek sumber daya manusia, yang merupakan aset utama bagi perusahaan dan para pegawainya dalam menjalankan aktivitas operasional serta berperan penting dalam pengembangan perusahaan di masa depan. Sumber daya manusia merupakan elemen kunci dalam mendorong perkembangan dan kesuksesan suatu perusahaan (Bupu & Wardani, 2024).

Sumber daya manusia adalah faktor utama keberhasilan perusahaan yang berperan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional (Bupu & Wardani, 2024). Bersama dengan elemen-elemen lainnya, sumber daya manusia memiliki dampak yang signifikan terhadap keberhasilan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan salah satu komponen yang dapat menghasilkan keunggulan kompetitif. Karyawan yang produktif, berdedikasi, dan berkemampuan tinggi dapat membantu bisnis atau organisasi dalam mencapai tujuannya.

Untuk memastikan perusahaan memiliki karyawan yang berkualitas, perusahaan perlu menghargai setiap aspek yang ada pada diri karyawan. Peningkatan produktivitas karyawan akan berkontribusi secara signifikan terhadap pencapaian sasaran perusahaan. Oleh karena itu, manajemen perlu memahami sikap dan perilaku karyawan untuk mendorong peningkatan kinerja mereka. Kinerja karyawan memiliki pengaruh yang sangat besar dalam menentukan arah perkembangan suatu perusahaan baik dalam konteks peningkatan maupun penurunan. Hal ini sejalan dengan pendapat Robbins et al., (2018) kinerja karyawan merupakan prestasi kerja yang dihasilkan oleh individu atau tim yang berkontribusi terhadap perkembangan dan kemajuan perusahaan.

Menurut Rosyida dalam Napitupul, (2019) kinerja pegawai, yang disebut sebagai prestasi, dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi. Hasil dinilai secara kualitatif maupun kuantitatif, dan selaras dengan kewenangan, tugas, serta tanggung jawab masing-masing.

Selain itu, kinerja ini bertujuan untuk mendukung pencapaian visi dan misi organisasi secara sah, tanpa melanggar hukum, serta sesuai dengan standar moral dan etika. Kinerja perusahaan yang optimal didukung oleh potensi yang dimiliki oleh karyawan di dalamnya. Oleh karena itu, kinerja karyawan memainkan peran penting dalam pencapaian tujuan perusahaan, karena kinerja yang baik dari karyawan akan menghasilkan kualitas yang baik pula.

Burger King merupakan perusahaan yang bergerak di sektor makanan dan minuman (*Food and Beverages*) dengan menawarkan layanan makanan dan minuman siap saji. Dalam industri yang berfokus pada kepuasan pelanggan, Burger King harus mampu bersaing dengan perusahaan lain di sektor yang sama untuk mengembangkan bisnisnya. Penting untuk dicatat bahwa efektivitas operasional perusahaan memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap kinerja sumber daya manusia. Dengan demikian, kelangsungan bisnis perusahaan sangat dipengaruhi oleh sejauh mana karyawan dapat menjalankan tugas mereka secara efektif.

Pencapaian kinerja merupakan hasil dari kompetensi serta upaya pegawai dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya di perusahaan. Setelah pencapaian kinerja terukur, Burger King Jakarta Selatan melaksanakan evaluasi kinerja sebagai instrumen untuk menilai keberhasilan dalam mencapai tujuan dan target yang sejalan dengan visi, misi, serta sasaran perusahaan. Proses evaluasi ini bertujuan untuk memastikan pencapaian tersebut tidak hanya mendukung perkembangan karyawan tetapi juga berkontribusi positif terhadap kemajuan perusahaan secara keseluruhan.

Melalui evaluasi kinerja yang terstruktur, Burger King dapat mengidentifikasi pencapaian serta area yang perlu ditingkatkan, memberikan umpan balik yang konstruktif, dan merancang program pengembangan yang tepat bagi karyawan untuk memperkuat kompetensi mereka. Proses ini, pada akhirnya, diharapkan dapat mendukung pencapaian tujuan jangka panjang perusahaan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Tabel 1. 1 Kinerja Karyawan Burger King Jakarta Selatan

No	Indikator Penilaian	Target	Pencapaian Kerja		
			2021	2022	2023
1.	Kedisiplinan dan kehadiran karyawan	100%	87%	86%	88%
2.	Ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas	100%	89%	85%	90%
3.	Kualitas layanan kepada pelanggan	100%	88%	84%	87%
4.	Inisiatif dan kemampuan beradaptasi dengan perubahan	100%	90%	86%	91%
5.	Komunikasi antar pimpinan dan rekan kerja	100%	86%	84%	91%
Rata-Rata		100%	88%	85%	89%

Sumber: PT. Sari Burger Indonesia (Burger King) Jakarta Selatan

Mengacu pada data dalam Tabel 1.1, dapat diamati bahwa evaluasi kinerja karyawan burger king pada periode 2021 hingga 2023 menunjukkan ketercapaian yang belum optimal. Pada tahun 2021, rata-rata pencapaian tercatat sebesar 88%, kemudian mengalami penurunan menjadi 85% pada tahun 2022, dan kembali meningkat pada tahun 2023 dengan rata-rata pencapaian mencapai 89%. Setiap aspek penilaian menunjukkan ketidakmampuan untuk mengalami peningkatan secara signifikan, dengan kecenderungan fluktuasi tahunan yang tidak konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan restoran burger king masih belum mencapai tingkat optimal dan belum sejalan dengan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Fenomena penurunan kinerja karyawan ini menjadi suatu isu yang penting dan signifikan bagi perusahaan, karena dapat mengganggu tercapainya efektivitas operasional secara optimal. Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan diprediksi bahwa salah satunya adalah variabel pengembangan karir. Pengembangan karir menjadi salah satu metode yang dapat digunakan untuk menyediakan peluang kemajuan bagi karyawan. Pengembangan karir merupakan

kegiatan yang dapat dilakukan oleh perusahaan, khususnya bagian sumber daya manusia, dan harus diintegrasikan dengan kegiatan pengembangan sumber daya manusia lainnya.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Napitupul (2019) pengembangan karir adalah suatu proses yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan individu dalam bekerja, sehingga mereka dapat mencapai karir yang diimpikannya. Pengembangan karir menurut Dubrin dalam Hidayat & Heryjanto, (2024) merupakan suatu kegiatan personalia yang bertujuan untuk mendukung karyawan dalam merencanakan karir masa depan mereka di perusahaan, sehingga baik perusahaan maupun karyawan dapat mengembangkan diri secara maksimal. Pengembangan karir diartikan sebagai "kompas dalam proses seumur hidup untuk mengelola pekerjaan dan transisi antar pekerjaan guna mencapai masa depan yang lebih diinginkan Amin, (2021).

Bukti empiris yang menunjukkan bahwa pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dapat ditemukan dalam hasil penelitian oleh Hamidah et al., (2021), menunjukkan pengembangan karir secara langsung memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Septivoni et al., (2024) menunjukan bahwa pengembangan karir menunjukan dampak positif yang langsung dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Bukti lain yaitu pada penelitian yang dilakukan oleh Efendi et al., (2021) hal ini menunjukkan variabel pengembangan karir memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan kata lain, semakin optimal pengembangan karir yang diberikan, semakin besar kesempatan bagi karyawan untuk maju, sehingga kinerja yang dihasilkan pun dapat meningkatkan secara signifikan. Oleh karena itu, perusahaan yang berfokus pada pengembangan karir karyawan memiliki potensi untuk meningkatkan produktivitas dan mencapai tujuan organisasi secara menyeluruh.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan salah satu aspek yang memengaruhi kualitas suatu perusahaan. Pengaruhnya dapat dirasakan secara langsung oleh karyawan, meskipun lingkungan tersebut tidak terlibat langsung dalam proses produksi. Lingkungan kerja dapat dibagi menjadi dua kategori utama. Pertama, lingkungan kerja fisik,

yang mencakup suhu, pencahayaan, sirkulasi udara, kelembaban, aksesibilitas, tingkat kebisingan, aroma, tata warna, dekorasi, musik, serta keselamatan kerja. Kedua, lingkungan kerja non-fisik yang berfokus pada hubungan sosial di tempat kerja, baik antara atasan dan bawahan maupun antar rekan kerja (Sedarmayanti et al., 2019). Kurniyanto, (2022) lingkungan kerja merujuk pada semua elemen yang mengelilingi karyawan dan dapat mempengaruhi kinerja mereka dalam organisasi. Meskipun sering kali diabaikan, banyak perusahaan masih kurang memberi perhatian pada aspek ini, padahal dampaknya sangat signifikan. Dalam jangka panjang, kondisi kerja yang baik atau buruk dapat berpengaruh besar terhadap keuntungan atau kerugian perusahaan.

Bukti empiris yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, salah satunya contohnya adalah hasil penelitian yang dilakukan oleh Prabudi et al., (2022) Lingkungan kerja memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Komang Juniasih & Ari Artini, (2021) mengungkapkan bahwa kondisi lingkungan kerja berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap performa karyawan. Bukti lain yaitu studi yang dilakukan oleh Widiantari & Santoso, (2019) juga menemukan bahwa variabel lingkungan kerja dapat memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan ini menekankan pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang baik, yang pada gilirannya akan tercermin dalam kinerja karyawan. Dalam kondisi yang mendukung, karyawan dapat bekerja dengan optimal, merasa aman, sehat, dan nyaman.

Selain pengembangan karir dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, motivasi karyawan juga memiliki peran yang sangat penting dalam mempengaruhi hasil kinerja. Motivasi ini dapat berasal dari dalam diri karyawan itu sendiri (intrinsik) maupun dari faktor-faktor eksternal (ekstrinsik). Oleh karena itu, untuk menghasilkan sumber daya manusia yang unggul, perlu dilakukan upaya untuk memahami dan meningkatkan kedua aspek motivasi tersebut, penting untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui motivasi intrinsik individu. Dalam konteks ini, motivasi intrinsik memiliki dampak yang lebih signifikan terhadap kinerja. Dengan kata lain, motivasi intrinsik ini berasal dari ketertarikan terhadap pekerjaan,

keinginan untuk berkembang, serta kesenangan dan kepuasan dalam melaksanakan tugas (Mardhatillah et al., 2023). Motivasi intrinsik adalah dorongan yang muncul dari dalam diri karyawan, dan dianggap sebagai bentuk motivasi yang paling kuat. Dengan motivasi ini, karyawan menjadi lebih peka terhadap tanggung jawab yang diemban, serta berusaha menyelesaikan tugas-tugasnya dengan baik. Hal ini membuat mereka termotivasi untuk bekerja dengan optimal, sehingga kebutuhan hidup mereka dapat terpenuhi (Purnomo et al., 2021). Menurut Sanjaya, (2020) mengemukakan motivasi intrinsik dapat dijelaskan sebagai dorongan yang muncul dan tumbuh dari dalam seseorang, tanpa memerlukan stimuli atau rangsangan dari luar.

Pada hasil bukti empiris yang dilakukan penelitian oleh Juniasih & Artini, (2021) hal ini menunjukkan bahwa motivasi intrinsik berperan positif dan signifikan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Bukti empiris lainnya berasal dari penelitian yang dilakukan oleh Susanti & Budiharjo, (2024) yang menunjukkan bahwa variabel motivasi intrinsik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian Ulifah & Mahfudiyanto, (2021) hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi intrinsik memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan motivasi intrinsik di antara karyawan dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja, menjadikannya faktor penting yang perlu diperhatikan dalam upaya untuk meningkatkan efektivitas dan produktivitas di lingkungan kerja.

Bahwa ternyata terdapat pengaruh lingkungan kerja yang tidak signifikan yang dilakukan oleh Anggraeni dalam Lamato & Rahman, (2022). Didalam jurnal tersebut disimpulkan bahwa hasil penelitian mengindikasikan variabel lingkungan kerja memiliki pengaruh negatif yang tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu temuan yang dilakukan oleh Afnan Murran Farras dalam Ismail et al., (2024) menunjukkan bahwa motivasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil beberapa penelitian sebelumnya, terlihat adanya inkonsistensi pada hasil penelitian, yang menunjukkan adanya fenomena gap penelitian. Fenomena gap ini mendorong peneliti melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai variabel pengembangan karir,

lingkungan kerja, dan motivasi intrinsik sangatlah penting dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam tentang pengembangan karir, lingkungan kerja, motivasi intrinsik, serta kinerja karyawan di Burger King Jakarta. Oleh karena itu, penulis mengangkat judul skripsi **“Pengaruh Pengembangan Karir, Lingkungan Kerja, dan Motivasi Intrinsik terhadap Kinerja Karyawan PT. Sari Burger Indonesia (Burger King) Jakarta Selatan”**.

B. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang data empiris yang menunjukkan adanya penurunan kinerja karyawan di PT. Sari Burger Indonesia (Burger King) Jakarta Selatan selama periode 2021-2023, yang mengindikasikan menurunnya produktivitas serta pencapaian target operasional, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi upaya peningkatan kinerja karyawan. Model empiris yang dikembangkan dalam penelitian ini memfokuskan Pengembangan Karir, Lingkungan Kerja, dan Motivasi Intrinsik sebagai variabel utama yang berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan. Dengan mempertimbangkan latar belakang masalah dalam model penelitian yang diajukan, terdapat beberapa pertanyaan penelitian yang muncul:

1. Apakah Pengembangan Karir berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Sari Burger Indonesia (Burger King) Jakarta Selatan?
2. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Sari Burger Indonesia (Burger King) Jakarta Selatan?
3. Apakah Motivasi Intrinsik berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Sari Burger Indonesia (Burger King) Jakarta Selatan?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, peneliti ingin mencapai beberapa tujuan. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap, di antaranya:

- a. Untuk menganalisis pengaruh Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan PT. Sari Burger Indonesia (Burger King) Jakarta Selatan

- b. Untuk menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Sari Burger Indonesia (Burger King) Jakarta Selatan
- c. Untuk menganalisis pengaruh Motivasi Intrinsik terhadap Kinerja Karyawan PT. Sari Burger Indonesia (Burger King) Jakarta Selatan

2. Kegunaan Penelitian

a. Teoritis

Melalui penelitian ini, peneliti berharap agar hasil yang diperoleh dapat menjadi acuan dalam merancang model penelitian terkait dampak pengembangan karir, lingkungan kerja, dan motivasi intrinsik terhadap kinerja karyawan. Temuan Penelitian ini juga berpotensi memperkuat atau menguji kembali teori yang ada mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dalam konteks restoran cepat saji.

b. Praktis

1) Manajemen Burger King

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan dukungan kepada manajemen dalam memahami faktor-faktor kunci yang berperan dalam peningkatan kinerja karyawan. Manajemen dapat memanfaatkan informasi ini untuk merumuskan strategi pengembangan karir, menciptakan suasana kerja yang mendukung, dan mampu memotivasi karyawan dari dalam diri mereka sendiri.

2) Karyawan Burger King Jakarta Selatan

Diharapkan bahwa hasil penelitian, karyawan dapat menikmati lingkungan kerja yang lebih baik, kesempatan pengembangan karir yang lebih luas, serta peningkatan motivasi intrinsik, yang pada akhirnya berpotensi meningkatkan kinerja mereka.

3) Peneliti dan Akademisi

Bagi peneliti dan akademisi, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan atau perbandingan untuk penelitian-penelitian yang akan datang mengenai kinerja karyawan, khususnya di sektor restoran dan makanan cepat saji.