

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan bisnis yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk memiliki kinerja organisasi yang optimal agar mampu bertahan dan berkembang. Dalam menghadapi kondisi tersebut, kualitas sumber daya manusia menjadi faktor yang sangat penting karena karyawan berperan sebagai penggerak utama seluruh aktivitas operasional perusahaan. Kinerja karyawan yang baik akan mendukung pencapaian tujuan perusahaan serta meningkatkan daya saing di tengah persaingan industri.

Pada sektor jasa, khususnya industri makanan cepat saji, kinerja karyawan memiliki peranan yang sangat krusial karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Karyawan dituntut untuk bekerja secara cepat, tepat, dan konsisten dalam menghadapi beban kerja yang tinggi serta sistem kerja shift yang padat. Apabila kinerja karyawan tidak dikelola secara optimal, maka hal tersebut dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan dan meningkatnya keluhan pelanggan.

Kinerja karyawan dapat dilihat dari kemampuan karyawan dalam memenuhi standar kerja yang telah ditetapkan perusahaan, seperti ketepatan waktu kehadiran, penyelesaian pekerjaan sesuai waktu per shift, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Ketidaktercapaian indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan belum berjalan secara optimal dan memerlukan perhatian dari pihak manajemen.

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya kompensasi, fleksibilitas kerja, dan dukungan perusahaan. Kompensasi merupakan bentuk balas jasa yang diberikan perusahaan kepada karyawan atas kontribusi yang telah diberikan. Pemberian kompensasi yang adil dan layak dapat meningkatkan motivasi kerja serta mendorong karyawan untuk bekerja lebih optimal. Andriani & Faris (2022) menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan karena mampu meningkatkan semangat kerja dan tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaannya.

Selain kompensasi, fleksibilitas kerja juga menjadi faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Fleksibilitas kerja memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengatur waktu kerja sesuai dengan kondisi pribadi tanpa mengabaikan tanggung jawab pekerjaan. Pramesti *et al.* (2022) menjelaskan bahwa fleksibilitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan karena dapat membantu karyawan bekerja lebih fokus dan produktif.

Faktor lain yang turut memengaruhi kinerja karyawan adalah dukungan perusahaan. Dukungan perusahaan mencerminkan sejauh mana perusahaan memberikan perhatian terhadap kesejahteraan karyawan, menyediakan fasilitas kerja yang memadai, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Hamida *et al.* (2020) menyatakan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan karena karyawan merasa dihargai dan didukung oleh perusahaan.

Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa kompensasi, fleksibilitas kerja, dan dukungan perusahaan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, penelitian yang mengkaji ketiga faktor tersebut secara simultan pada industri makanan cepat saji masih relatif terbatas. Oleh karena itu, adanya kesenjangan antara target kinerja perusahaan dan kondisi aktual kinerja karyawan di PT Fastfood Indonesia Tbk. (KFC) Area Bekasi Selatan menjadi dasar penting dilakukannya penelitian mengenai pengaruh kompensasi, fleksibilitas kerja, dan dukungan perusahaan terhadap kinerja karyawan di PT Fastfood Indonesia Tbk. (KFC) Area Bekasi Selatan.

Tabel 1. 1
Data Kinerja PT Fastfood Indonesia Tbk Di Bekasi Selatan 2024-2025

No.	Indikator	Target	Kondisi Aktual	Keterangan
1	Ketepatan Waktu Hadir	100%	88%	Tidak Tercapai
2	Penyelesaian Waktu Per-Shift	100%	87%	Tidak Tercapai
3	Keluhan Pelanggan per-bulan	0%	34%	Tidak Tercapai

Sumber: Data diolah 2026

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat diketahui bahwa kinerja karyawan pada 5 cabang di PT Fastfood Indonesia Tbk di Bekasi Selatan di sekitar di Metro Mall Bekasi masih belum sepenuhnya mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan. Hal ini terlihat dari adanya kesenjangan antara target dan kondisi aktual pada beberapa indikator kinerja utama. Pada indikator ketepatan waktu kehadiran, perusahaan menargetkan capaian sebesar 100%, namun realisasi yang dicapai hanya sebesar 88%. Kondisi tersebut menunjukkan masih adanya permasalahan dalam disiplin kerja karyawan yang berpotensi mengganggu kelancaran operasional, khususnya dalam pengaturan jadwal kerja dan pembagian tugas pada jam operasional padat.

Selain itu, indikator penyelesaian pekerjaan sesuai waktu per shift juga belum mencapai target yang diharapkan. Target perusahaan sebesar 100% hanya mampu direalisasikan sebesar 87%. Hal ini mengindikasikan bahwa efektivitas dan produktivitas kerja karyawan dalam menyelesaikan tugas selama jam kerja masih belum optimal, yang dapat berdampak pada keterlambatan pelayanan dan meningkatnya beban kerja pada shift berikutnya. Kondisi tersebut pada akhirnya berpotensi menurunkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

Ketidaktercapaian target kinerja tersebut tercermin pula pada indikator keluhan pelanggan per bulan. Perusahaan menetapkan target nihil keluhan, namun dalam kondisi aktual masih tercatat sebanyak 8–10 keluhan pelanggan setiap bulan. Tingginya jumlah keluhan ini mencerminkan adanya permasalahan dalam kualitas pelayanan yang diberikan karyawan, baik dari aspek kecepatan pelayanan, ketepatan pesanan, maupun sikap karyawan dalam melayani pelanggan.

Kondisi empiris tersebut sejalan dengan temuan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya kompensasi, fleksibilitas kerja, dan dukungan perusahaan. Andriani & Faris (2022) menyatakan bahwa kompensasi yang adil dan layak dapat meningkatkan motivasi serta kedisiplinan kerja karyawan, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja. Hal ini relevan dengan masih rendahnya tingkat ketepatan waktu kehadiran dan penyelesaian pekerjaan per shift pada di PT Fastfood Indonesia Tbk di Bekasi Selatan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat disimpulkan bahwa permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Fastfood Indonesia Tbk di Bekasi Selatan?
2. Apakah fleksibilitas kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Fastfood Indonesia Tbk di Bekasi Selatan?
3. Apakah dukungan perusahaan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Fastfood Indonesia Tbk di Bekasi Selatan?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan di PT Fastfood Indonesia Tbk. Di Bekasi Selatan.
- b. Untuk menilai sejauh mana fleksibilitas kerja memengaruhi kinerja karyawan di PT Fastfood Indonesia Tbk di Bekasi Selatan.
- c. Untuk mengidentifikasi pengaruh dukungan perusahaan terhadap kinerja karyawan di PT Fastfood Indonesia Tbk di Bekasi Selatan.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya yang berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi motivasi kerja karyawan. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji hubungan antara keadilan kompensasi, fleksibilitas kerja, dan dukungan perusahaan terhadap motivasi kerja karyawan.

b. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen PT Fastfood Indonesia Tbk di Bekasi Selatan dalam merumuskan serta mengevaluasi kebijakan sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan sistem kompensasi, pengaturan fleksibilitas kerja, dan peningkatan dukungan perusahaan. Dengan kebijakan yang tepat, diharapkan motivasi kerja karyawan dapat meningkat sehingga berdampak positif pada kinerja dan kualitas pelayanan.

c. Secara Akademik dan Sosial

Secara akademik, penelitian ini memberikan pengalaman empiris bagi peneliti dalam mengaplikasikan teori manajemen sumber daya manusia pada perusahaan di sektor jasa makanan cepat saji. Secara sosial, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran akan pentingnya lingkungan kerja yang adil, fleksibel, dan mendukung, sehingga karyawan dapat bekerja dengan motivasi yang lebih tinggi dan produktivitas yang optimal.

