

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Manajemen merupakan salah satu hal penting dalam kehidupan organisasi baik organisasi bisnis, pemerintahan maupun sosial. Secara umum manajemen dapat diartikan sebagai suatu proses yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain dengan cara yang efektif dan efisien. Manajemen tidak hanya berkaitan dengan bagaimana suatu pekerjaan diselesaikan tetapi juga bagaimana sumber daya yang tersedia dapat dimanfaatkan secara optimal melalui kegiatan orang lain dengan cara yang efektif dan efisien. Dalam konteks modern manajemen tidak hanya berfokus pada pencapaian tujuan organisasi tetapi juga memperhatikan aspek keberlanjutan (*sustainability*) dan tanggung jawab sosial.

Keberhasilan suatu organisasi sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Manajemen yang baik tidak akan berhasil tanpa Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten. Manajemen mengelola berbagai sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi sedangkan manajemen sumber daya manusia adalah bagian dari manajemen yang secara khusus mengelola manusia sebagai aset utama organisasi. Keduanya saling berkaitan erat karena keberhasilan manajemen sangat ditentukan oleh bagaimana sumber daya manusia dikelola dengan baik.

Aktivitas Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) membutuhkan pemikiran dan pemahaman tentang apa yang akan berhasil dan apa yang tidak. Dalam lingkungan di mana tantangan tenaga kerja terus berubah MSDM harus terus berubah dan berkembang. Manajemen sumber daya manusia juga merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian (Hasanudin, *et. al.*, 2021). Diperlukan adanya kesadaran meningkatkan efisiensi sumber daya manusia dalam organisasi. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia sebagai sebuah aktivitas manajemen tidak akan pernah bisa diabaikan dari pengelolaan sebuah organisasi apapun bentuk organisasinya. Sumber daya manusia merupakan aspek penting dalam perusahaan.

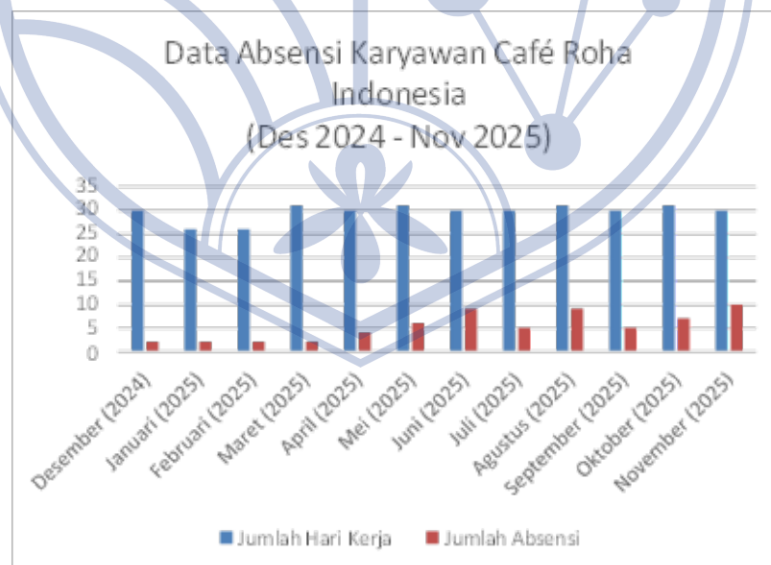
Kualitas sumber manusia dapat dilihat dari kinerja karyawan. Kinerja karyawan berbeda dengan karyawan yang satu dengan karyawan lainnya karena setiap karyawan mempunyai kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan dan menyelesaikan tugas-tugasnya. Perusahaan akan selalu berusaha dalam meningkatkan kinerja dari karyawannya agar tercapainya tujuan dan target dari perusahaan.

Roha Cafe Indonesia bergerak di bidang makanan yang terletak di jalan Abdullah Lubis No.79/101, Merdeka, Kecamatan Medan Baru, Kota Medan. Roha Cafe Indonesia adalah salah satu cafe yang menciptakan nuansa keluarga untuk setiap pengunjungnya salah satunya adalah dengan membuat *playground* yang dilengkapi kolam renang buat anak-anak. Cafe ini menjadi salah satu pilihan populer bagi masyarakat untuk bersantai dan berkumpul bersama keluarga, teman atau rekan kerja. Kehadirannya menambah opsi tempat makan dan bersosialisasi di kawasan Abdullah Lubis yang dikenal sebagai salah satu pusat pertumbuhan kafe dan restoran di Kota Medan. Istilah “Roha” diambil dari bahasa Batak yang berarti hati, perasaan atau ketulusan. Filosofi ini menjadi bagian dari identitas yang mencerminkan komitmen kafe untuk menciptakan suasana yang hangat, ramah dan nyaman bagi setiap pengunjung.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Kinerja karyawan merupakan salah satu aspek krusial dalam dunia bisnis dan manajemen sumber daya manusia. Secara sederhana kinerja karyawan dapat didefinisikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu dalam organisasi yang diukur berdasarkan kualitas, kuantitas, efisiensi dan efektivitas tugas yang diberikan. Konsep tersebut tidak hanya mencakup pencapaian target produktivitas tetapi juga melibatkan aspek perilaku, ketrampilan dan kontribusi terhadap tujuan organisasi secara keseluruhan. Kinerja karyawan dapat meningkatkan produktivitas, mengurangi biaya operasional dan membangun reputasi perusahaan. Sebaliknya, jika kinerja karyawan buruk dapat menyebabkan *turnover*, penurunan moral kerja dan kerugian finansial. Pada penelitian tersebut penulis akan membahas apakah kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor disiplin

kerja, insentif dan stres kerja. Organisasi yang efektif harus menyeimbangkan elemen-elemen tersebut untuk mencapai hasil optimal dari karyawan. Dalam meningkatkan kinerja karyawan perusahaan dapat melakukan dan memperhatikan hal-hal berikut di antaranya disiplin kerja, insentif dan memperhatikan stres kerja karyawan.

Disiplin kerja merupakan pondasi utama dalam dunia manajemen sumber daya manusia yang didefinisikan sebagai kemampuan karyawan untuk mematuhi aturan, prosedur dan standart organisasi secara konsisten. Konsep tersebut melibatkan kontrol diri, tanggung jawab dan komitmen terhadap tugas yang diberikan tidak hanya mencakup kehadiran fisik tetapi juga etos kerja yang tinggi, melihat disiplin sebagai elemen kunci dalam struktur organisasi formal. Pentingnya disiplin kerja terletak pada perannya sebagai pendorong produktivitas dan keberhasilan organisasi (Weber, 2019). Salah satu penilaian yang diperhatikan oleh Roha Cafe Indonesia dalam meningkatkan kinerja karyawannya dapat dilihat dari aspek absensi karyawan karyawan. Terdapat masalah dalam kinerja karyawan di Cafe Roha indonesia yang menurun. Untuk melihat hal tersebut, penulis mendata absensi karyawan karyawan Roha Cafe Indonesia yang diperoleh dari bulan Desember 2024 sampai dengan bulan November 2025.



**Sumber : Roha Café, 2024**

**Gambar 1.1. Grafik Absensi Karyawan Roha Café**

Berdasarkan data di atas hasil absensi karyawan pada perusahaan Cafe Roha Indonesia mengalami perubahan yang cukup signifikan sepanjang periode tersebut. Pada awal periode, yaitu dari Desember 2024 hingga Maret 2025 tingkat absensi masih tergolong rendah dan stabil dengan persentase berkisar antara sekitar 6% hingga 7%. Memasuki bulan April 2025 mulai terlihat adanya peningkatan jumlah absensi hingga sekitar 13%. Kondisi ini tidak berlangsung lama karena pada bulan-bulan berikutnya, yaitu September hingga November 2025 tingkat absensi kembali mengalami fluktuasi dan cenderung meningkat. Bahkan pada bulan November 2025 persentase absensi mencapai sekitar 33% yang merupakan angka tertinggi selama periode pengamatan.

Peneliti melakukan prasurvei kepada 30 karyawan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja, insentif dan stres kerja pada kinerja karyawan peneliti melakukan prasurvei di Café Roha Indonesia. Peneliti juga melakukan wawancara terhadap beberapa karyawan dan mengakui hal tersebut akan berpengaruh dengan kinerja karyawan sehingga tidak melakukan pekerjaan secara maksimal.

**Tabel 1.1. Prasurvei Mengenai Disiplin Kerja di Café Roha Indonesia**

| No | Pertanyaan                                                       | Setuju (%) | Tidak Setuju (%) |
|----|------------------------------------------------------------------|------------|------------------|
| 1  | Datang tepat waktu sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan | 46,7%      | 53,3%            |
| 2  | Karyawan mematuhi peraturan dan kebijakan yang berlaku           | 46,7 %     | 53,3 %           |
| 3  | Bertanggung jawab atas setiap pekerjaan yang diberikan           | 53,3 %     | 46,7%            |

Berdasarkan Tabel 1.1. prasurvei mengenai disiplin kerja di Café Roha Indonesia dapat dilihat bahwa dari 30 karyawan diperoleh hasil pada indikator ketepatan waktu hadir kerja, sebanyak sekitar 14 karyawan (46,7%) menyatakan setuju bahwa mereka datang tepat waktu sesuai jam kerja yang telah ditentukan sedangkan sekitar 16 karyawan (53,3%) menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan terkait kedisiplinan waktu kerja. Pada indikator kepatuhan terhadap peraturan dan kebijakan perusahaan, sekitar 14 karyawan (46,7%) menyatakan setuju bahwa karyawan telah mematuhi peraturan

yang berlaku, sementara sekitar 16 karyawan (53,3%) menyatakan tidak setuju. Hasil ini mengindikasikan bahwa tingkat kepatuhan karyawan terhadap aturan perusahaan masih perlu ditingkatkan. Sementara itu, pada indikator tanggung jawab terhadap pekerjaan, sekitar 16 karyawan (53,3%) menyatakan setuju bahwa karyawan bertanggung jawab atas setiap pekerjaan yang diberikan, sedangkan sekitar 14 karyawan (46,7%) menyatakan tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa aspek tanggung jawab kerja relatif lebih baik dibandingkan indikator disiplin lainnya. Dalam penerapannya Roha Café sudah menggunakan teknologi aplikasi bernama talenta untuk mengetahui tingkat kehadiran karyawan, namun karyawan belum bertanggung jawab sepenuhnya terhadap kedisiplinan dan tugas masing-masing. Oleh karena itu disiplin kerja menjadi salah satu aspek yang penting untuk diteliti lebih lanjut dalam penelitian tersebut. Penelitian terdahulu menyatakan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Permata sari, *et.al.*, 2020) sedangkan berbeda dengan penelitian terdahulu lainnya mengatakan disiplin kerja tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan (Yustinus pramono, *et.al.*, 2023).

Berdasarkan perbedaan hasil penelitian tersebut maka diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengkaji pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan khususnya pada karyawan Café Roha Indonesia. Setiap karyawan bekerja sesuai dengan perannya dalam organisasi artinya setiap tenaga kerja mempunyai tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan dengan aturan sesuai dengan harapan perusahaan. Insentif berperan penting dalam menciptakan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Pemberian insentif yang tepat perusahaan dapat meningkatkan loyalitas karyawan, mengurangi tingkat *turnover* dan menciptakan budaya kerja yang positif. Insentif dapat berupa bonus, komisi atau penghargaan lainnya yang diberikan kepada karyawan yang berhasil mencapai atau melebihi target penjualan. meningkatkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan (Gerhart dan Rynes, 2003).

**Tabel 1.2. Prasurvei Mengenai Insentif di Café Roha Indonesia**

| No | Pertanyaan                                                               | Setuju (%) | Tidak Setuju (%) |
|----|--------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|
| 1  | Insentif yang diberikan sesuai dengan beban kerja/ jobdesk               | 50 %       | 50 %             |
| 2  | Insentif penting untuk menghargai usaha yang dikeluarkan setiap karyawan | 43,3 %     | 56,7 %           |
| 3  | Saya memahami dengan jelas sistem pemberian insentif ditempat kerja      | 56,7 %     | 43,3 %           |

Berdasarkan Tabel 1.2. prasurvei mengenai insentif di Café Roha Indonesia diperoleh gambaran mengenai pandangan karyawan terhadap pemberian insentif di Cafe Roha. Secara keseluruhan hasil prasurvei tersebut menunjukkan bahwa dari 30 karyawan diperoleh hasil pada pernyataan insentif yang diberikan sesuai dengan beban kerja atau jobdesk sebanyak sekitar 15 karyawan (50%) menyatakan setuju sedangkan sekitar 15 karyawan (50%) menyatakan tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian karyawan masih menilai insentif yang diberikan belum sepenuhnya sesuai dengan beban kerja yang mereka tanggung. Pada pernyataan insentif penting untuk menghargai usaha yang dikeluarkan setiap karyawan sekitar 13 karyawan (43,3%) menyatakan setuju sedangkan sekitar 17 karyawan (56,7%) menyatakan tidak setuju. Sementara itu pada pernyataan pemahaman terhadap sistem pemberian insentif di tempat kerja sekitar 17 karyawan (57%) menyatakan setuju bahwa mereka memahami sistem pemberian insentif dengan jelas, sedangkan sekitar 13 karyawan (43,3%) menyatakan tidak setuju. Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar karyawan telah memahami mekanisme pemberian insentif yang berlaku di perusahaan. Karyawan menyadari pentingnya insentif dalam meningkatkan kinerja dan merasa dihargai ketika memperoleh insentif. Namun masih terdapat sebagian responden yang menilai bahwa insentif yang berkaitan dengan target penjualan belum sepenuhnya sebanding dengan usaha yang dikeluarkan. Pemberian insentif belum dinilai proporsional dengan usaha yang dikeluarkan.

Penelitian sebelumnya menyatakan insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Ahmad Darda, *et. al.*, 2022) sedangkan

berbeda dengan penelitian sebelumnya insentif tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan (Indriati, 2019). Karyawan juga bisa mengalami stres kerja karena *jobdesk* yang diberikan perusahaan kepada para karyawannya karena dengan adanya hal tersebut karyawan dituntut untuk meningkatkan performa kinerja masing-masing karyawan untuk mencapai *goals* dari perusahaan.

Stres kerja adalah kondisi ketegangan fisik dan psikologis yang dialami individu akibat tekanan atau tuntutan pekerjaan yang tidak seimbang dengan kemampuan, sumber daya, atau kebutuhan individu tersebut. Stres kerja dapat memengaruhi kinerja, kesehatan, serta kesejahteraan karyawan dalam organisasi. Stres adalah respons non-spesifik tubuh terhadap setiap tuntutan yang diberikan kepadanya. Dalam konteks kerja, tuntutan tersebut berasal dari lingkungan pekerjaan (Hans Selye, 2021).

**Tabel 1.3. Prasurvei Mengenai Stres Kerja di Café Roha Indonesia**

| No | Pertanyaan                                                                      | Setuju (%) | Tidak Setuju (%) |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|
| 1  | Beban kerja berkaitan dengan emosional karyawan                                 | 56,7 %     | 43,3 %           |
| 2  | Karyawan merasa kesulitan untuk menyeimbangkan pekerjaan dan deadline pekerjaan | 56,7 %     | 43,3 %           |
| 3  | Hubungan yang buruk dengan rekan kerja menimbulkan ketidaknyamanan              | 43,3 %     | 56,7 %           |

Berdasarkan Tabel 1.3. prasurvei mengenai stres kerja di Café Roha Indonesia diperoleh gambaran mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja karyawan. Hasil prasurvei terhadap 30 karyawan Café Roha Indonesia diketahui bahwa stres kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pada indikator pertama sebanyak 17 karyawan (55%) menyatakan setuju bahwa beban kerja berkaitan dengan kondisi emosional mereka, sedangkan 13 karyawan (45%) tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh terhadap kondisi psikologis sebagian besar karyawan. Pada indikator kedua sebanyak 17 karyawan (57%) menyatakan setuju bahwa mereka mengalami kesulitan dalam

menyeimbangkan pekerjaan dengan *deadline* yang diberikan, sementara 13 karyawan (43,3%) menyatakan tidak setuju. Tekanan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan menjadi salah satu sumber stres bagi karyawan. Pada indikator ketiga sebanyak 13 karyawan (43,3%) setuju bahwa hubungan yang buruk dengan rekan kerja menimbulkan ketidaknyamanan dalam bekerja sedangkan 17 karyawan (56,7%) tidak setuju. Persentase ini merupakan yang tertinggi dibandingkan indikator lainnya sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan interpersonal di lingkungan kerja merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi stres kerja karyawan. Menurut hasil wawancara dari salah satu karyawan menyatakan setuju bahwa tingkat stress kerja juga berpengaruh pada kinerja setiap karyawan. Stress kerja yang dimaksud adalah beban kerja, lingkungan dan hubungan yang tidak baik kepada atasan atau rekan kerja.

Penelitian terdahulu menyatakan stress kerja berpengaruh positif dan secara signifikan terhadap kinerja karyawan (Ronia, *et.al.*, 2020) sedangkan berbeda dengan penelitian terdahulu lainnya menyatakan stress kerja tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan (Pramono, *et.al.*, 2023).

Dari uraian latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Disiplin Kerja, Insentif dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Café Roha Indonesia”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka dirumuskan masalah penelitian tersebut sebagai berikut :

1. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Café Roha Indonesia?
2. Apakah pemberian insentif berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Café Roha Indonesia?
3. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Café Roha Indonesia?
4. Apakah disiplin kerja, insentif dan stress kerja berpengaruh secara simultan pada kinerja karyawan di Café Roha Indonesia?

### 1.3. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup yang digunakan dalam penelitian untuk membatasi fokus penelitian sebagai berikut :

1. Variabel Bebas : Disiplin Kerja (X1), Insentif (X2) dan Stres Kerja (X3)
2. Variabel Terikat : Kinerja Karyawan (Y)
3. Subjek Penelitian : Karyawan Cafe Roha Indonesia
4. Objek Penelitian : Cafe Roha Indonesia
5. Periode Penelitian : Agustus 2025 – Juli 2026

### 1.4. Tujuan

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas maka tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Café Roha Indonesia.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh insentif terhadap peningkatan kinerja karyawan di Café Roha Indonesia.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan di Café Roha Indonesia.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kerja, insentif dan stress kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan di Café Roha Indonesia.

### 1.5. Manfaat

Hasil dari penelitian tersebut diharapkan dapat memberikan sejumlah manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian tersebut diharapkan dapat menjadi referensi tambahan dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia. Melalui penelitian tersebut dapat memperluas wawasan baru bagi pengembangan analisis yang lebih mendalam.

2. Manfaat Praktis

Penelitian tersebut diharapkan dapat menambah masukan bagi Café Roha yang menjadi objek dalam penelitian tersebut atau cafe lain dalam menerapkan strategi disiplin kerja, insentif dan stres kerja dalam

menganalisis kinerja karyawan.

### 1.6. Originalitas Penelitian

Adapun perbedaan antara penelitian tersebut dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ayu Fitriani, 2022 dengan judul “Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Pizza Hut Cabang Jambi Prima Mall Kota Jambi” adalah :

#### 1. Variabel Penelitian

Penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas stres kerja, sedangkan penelitian sekarang menggunakan disiplin kerja dan insentif sebagai tambahan variabel bebas lainnya. Alasan pemilihan variabel disiplin kerja karena dalam konteks manajemen sumber daya manusia menegaskan bahwa disiplin kerja adalah salah satu kunci utama dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja karyawan karena menjadi dasar terciptanya keteraturan dalam organisasi (Hasibuan, 2016). Insentif ditambahkan dalam variabel lainnya karena berperan sebagai stimulus eksternal yang mendorong motivasi kerja karyawan. Hal ini diperkuat bahwa sistem insentif yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan karena adanya keterkaitan langsung antara kinerja dan imbalan (Dessler, 2020). ditambahkan berbeda dengan penelitian sebelumnya dikarenakan berfokus pada karyawan untuk memenuhi kepuasan karyawan, aturan, jadwal dan standar kerja apakah berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

#### 2. Objek Penelitian

Objek penelitian sebelumnya dan sekarang menggunakan perusahaan *food and beverage* sebagai objek penelitiannya namun peneliti menggunakan café sebagai objek spesifiknya.

#### 3. Periode Penelitian

Penelitian terdahulu dilakukan pada tahun 2022 sedangkan penelitian tersebut dilakukan pada bulan Agustus tahun 2025 sampai dengan bulan Juli tahun 2026.