BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas kerja merupakan suatu sifat yang perlu diperhatikan dalam suatu perusahaan. Terwujudnya tujuan suatu perusahaan dapat dilihat melalui produk yang dihasilkan serta kualitas kerja karyawannya. Peningkatan kualitas kerja karyawan sangat penting karena keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya bergantung pada teknologi mesin namun faktor manusia juga memegang peranan penting di dalamnya. (Sengkey et al., 2021) Selain itu, peningkatan kualitas juga dapat dicapai melalui pengalaman, pendidikan, pelatihan dan pengembangan dari karyawan tersebut. (Dodiansyah, 2014: 2).

The Body Shop merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang kecantikan dan menjadi perusahaan franchise kosmetika kedua terbesar di dunia. Anita Roddick membuka gerai The Body Shop pada tanggal 26 Maret 1976 semata – mata untuk menciptakan mata pencaharian untuk dirinya dan kedua putrinya, disaat Gordon melakukan perjalanan keliling Amerika. Gerai the body shop sendiri sudah tersebar diseluruh indonesia. Saat ini The Body Shop bersaing dengan perusahaan kosmetik lainnya, karena saat ini banyak muncul aneka produk kecantikan lokal yang memberikan kualitas terbaiknya yang menjadi pesaing The Body Shop.

The Body Shop Indonesia memiliki tantangan dimana mereka harus bisa meningkatkan kualitas kerja mereka agar mampu bersaing tidak hanya

dengan memberikan produk terbaik namun juga memberikan pelayanan yang terbaik. Permasalahan atau fenomena yang sering terjadi menurut General Manajer The Body Shop, Ibu Sulastri dari hasil wawancara yang peneliti lakukan yaitu menurunnya kualitas dalam bekerja seperti stres dalam bekerja, pemberian *reward* yang belum merata kepada karyawan yang memiliki prestasi bagi perusahaan, serta menurunnya disiplin kerja karyawan seperti keterlambatan jam kerja, mengobrol atau bergerombol pada saat di area, yang menyebabkan omzet tidak tercapai karena hal itu dapat memicu menurunnya tingkat produktivitas karyawan. Hal tersebut terjadi karena kurangnya kurangnya apresiasi perusahaan terhadap karyawan, stres dalam bekerja yang biasanya terjadi pada karyawan yang tidak terbiasa dengan sistem target dan masalah personal, serta kurangnya disiplin dalam bekerja.

Peneliti melakukan wawancara langsung kepada Ibu Sulastri selaku General Manajer The Body Shop terkait permasalahan apa yang sering terjadi pada sektor SDM khususnya pada karyawan The Body Shop Indonesia. Permasalahan yang pada umumnya sering terjadi pada karyawan yang cukup berpengaruh pada kualitas kerja mereka yaitu stres kerja yang biasanya menyangkut masalah personal, atau karyawan yang tidak terbiasa dengan sistem target. Hal itu dapat berpengaruh terhadap menurunnya semangat atau motivasi dalam bekerja karena perusahaan belum melakukan pemerataan terkait pemberian *reward* terhadap karyawan yang memiliki prestasi, hal tersebut terjadi karena ketentuan yang berkaitan dengan pemberian reward terhadap karyawan yang memiliki prestasi setiap store berbeda. Permasalahan yang

berkaitan dengan disiplin kerja pada karyawan masih sering terjadi pada karyawan The Body Shop Indonesia, seperti masih ada karyawan yang mengobrol di area store dan bergerombol serta keterlambatan jam kerja untuk beberapa kondisi seperti terkena macet atau sedang ada kegiatan lain diluar pekerjaan. Hal tersebut dapat menyebabkan tidak tercapainya target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Karena perusahaan telah menetapkan target yang harus dipenuhi oleh setiap karyawan dalam melaksanakan kewajibannya.

Dari hasil wawancara tersebut dapat peneliti simpulkan dari permasalahan yang terjadi pada karyawan merasa belum semua karyawan yang berprestasi mendapat apresiasi dari perusahaan, stres kerja yang menyebabkan karyawan ingin pindah kerja, serta kurangnya disiplin pada karyawan yang berdampak pada menurunnya kualitas dalam melaksanakan pekerjaan.

Penelitian Muqoyyaroh (2018) menemukan adanya pengaruh antara *reward* terhadap kepuasan kerja. Hal tersebut juga sesuai dengan penelitian Pambudi (2014), dimana pemberian *reward* sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Prabu (2016) juga membuktikan bahwa apreasiasi dari perusahaan yang diberikan kepada karyawan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan karyawan.

Penelitian sebelumnya Hasibuan (2013:204) “stres kerja merupakan suatu tingkah laku yang dapat bersifat sementara pada manusia untuk mempengaruhi keadaan psikis seseorang yang berdampak pada pekerjaan yang dilakukan”. Dari dampak stres ini akan berakibat pada gangguan kesehatan

sehingga berakibat terhadap kehadiran pegawai sehingga menurunnya disiplin kerja.

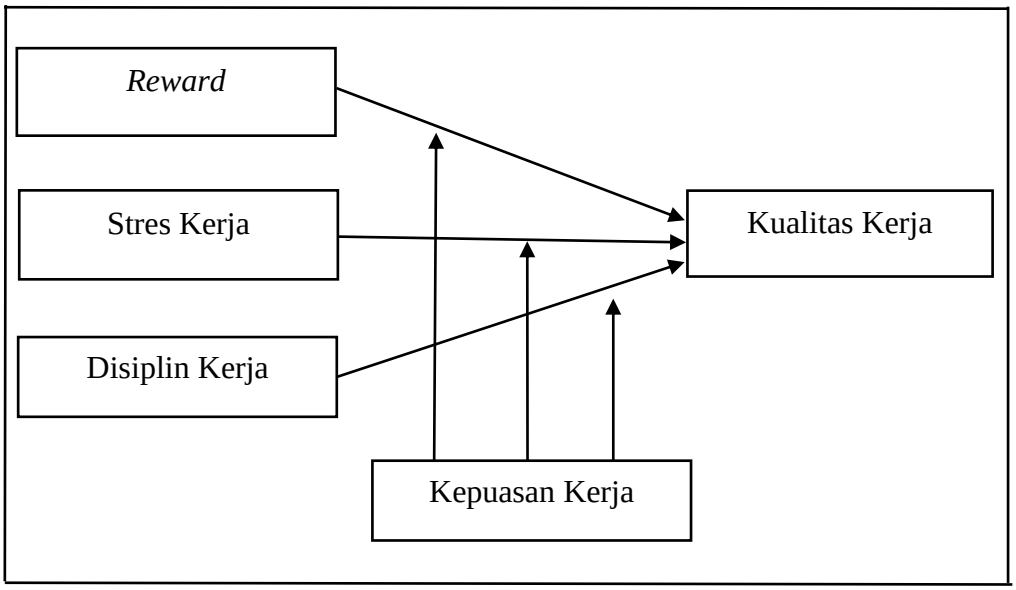
Sutrisno (2016) berpendapat bahwa “peraturan suatu organisasi atau perusahaan baik bersifat tertulis maupun tidak tertulis dimana hal tersebut berkaitan dengan sikap atau tingkah laku seseorang terhadap perbuatan atau tingkah laku yang dilakukan pada lingkungan pekerjaannya”.

Menurut Flippo (2005:28) dalam mewujudkan tujuan atau sasaran perusahaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia yang ada pada perusahaan, dapat dilihat dari efisiensi suatu pekerjaan hal tersebut disebut dengan kualitas kerja.

Model masalah yang diambil berdasarkan dari permasalahan yang ada pada perusahaan yaitu pengaruh pemberian *reward*, stres kerja, dan disiplin kerja terhadap kualitas kerja karyawan pada The Body Shop Indonesia. Pemecahan masalah yang perlu dilakukan yaitu dengan meningkatkan kualitas kerja karyawan agar dapat tercapainya tujuan perusahaan. Kualitas kerja yang baik memiliki efektifitas yang tinggi bagi karyawan, yaitu menumbuhkan rasa semangat dalam bekerja, memberikan kepuasan bekerja, dan produktivitas yang tinggi bagi karyawan. kualitas sumber daya manusia terdapat pengaruh terhadap kerja karyawan, (Kasanudin, 2011),

Peneliti mengimplementasikan kepuasan kerja sebagai variabel moderator. Dimana kepuasan kerja dapat mempengaruhi kualitas kerja karyawan dan memiliki produktivitas dalam melakukan pekerjaan.

Gambar 1.1 Main Problem



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah pada penelitian, antara lain sebagai berikut :

1) Apakah pemberian *reward* berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja karyawan The Body Shop ?
2) Apakah stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja karyawan The Body Shop ?
3) Apakah disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja karyawan The Body Shop?
4) Apakah kepuasan kerja berpengaruh dalam memoderasi *reward* terhadap kualitas kerja karyawan The Body Shop?
5) Apakah kepuasan kerja berpengaruh dalam memoderasi stres kerja terhadap kualitas kerja karyawan The Body Shop?

6) Apakah kepuasan kerja berpengaruh dalam memoderasi disiplin kerja terhadap kualitas kerja karyawan The Body Shop?

1.3 Tujuan Penelitian

1) Untuk menganalisis pengaruh pemberian *reward* terhadap kualitas kerja karyawan The Body Shop.
2) Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kualitas kerja karyawan The Body Shop.
3) Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas kerja karyawan The Body Shop.
4) Untuk menganalisis adanya pengaruh kepuasan kerja dalam memoderasi *reward* terhadap kualitas kerja karyawan The Body Shop.
5) Untuk menganalisis adanya kepuasan kerja dalam memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kualitas kerja karyawan The Body Shop.
6) Untuk menganalisis adanya kepuasan kerja dalam memoderasi pengaruh disiplin terhadap kualitas kerja karyawan The Body Shop.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penjabaran tujuan penelitian diatas, manfaat penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta membantu pembaca dalam memahami pengaruh *reward*, stres kerja, disiplin kerja serta kualitas kerja.

1.4.2 Manfaat Praktis

a) Bagi peneliti

Sebagai media untuk pembelajaran khususnya pada bidang manajemen sumber daya manusia di perusahaan yang berkaitan dengan *reward*, stres kerja, disiplin kerja serta kualitas kerja yang berdampak pada kepuasan kerja karyawan.

b) Bagi perusahaan

Menjadi sarana informasi karyawan yang berkaitan dengan *reward*, stres kerja, disiplin kerja serta kualitas kerja dan kepuasan kerja.

c) Bagi karyawan

Menjadi sarana informasi bagi karyawan untuk hal yang berkaitan dengan *reward*, stres kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja dan kualitas kerja. Hal tersebut diharapkan agar karyawan mampu memberikan kualitas kerja yang baik untuk tercapainya tujuan perusahaan.