

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Konsumsi rumah tangga menyumbang sebagian besar yang mendorong kemajuan perekonomian di Indonesia. Konsumsi yang meliputi makan dan minum merupakan kebutuhan dasar dari manusia dalam kelangsungan hidup. Makanan dan minuman merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dan selalu dibutuhkan oleh masyarakat setiap harinya. Berdasarkan hal tersebut, industri makanan dan minuman di Indonesia dapat mengalami perkembangan yang pesat (Rambung et al., 2023). Sebagai salah satu sektor manufaktur yang berkontribusi besar, industri makanan dan minuman mempunyai pencapaian kinerja dengan pergerakan positif secara konsisten. Peran industri makanan dan minuman di Indonesia menyebabkan kenaikan investasi, tingginya ekspor hingga menyediakan banyak lapangan pekerjaan. Berdasarkan data dari Kementerian Perindustrian Republik Indonesia pada 11 November 2022, sektor makanan dan minuman mengalami pertumbuhan positif tahun 2020 hingga tahun 2022. Produksi tersebut meningkat sebanyak 4,90% pada tahun 2022 dibandingkan tahun 2020. Periode yang sama tahun sebelumnya, menjadikannya industri dengan kontribusi terbesar terhadap Produk Domestik Bruto (PDB). Industri makanan dan minuman diperkirakan tumbuh sekitar 6,25% pada tahun 2023 dibandingkan tahun sebelumnya.

Industri makanan dan minuman mempunyai tantangan serta pertumbuhan ekonomi yang tidak selalu baik secara keseluruhan. Sejak akhir tahun 2019, industri tersebut merupakan industri yang paling terpengaruh oleh pandemi Covid-19. Banyak orang yang menghadapi kesulitan besar akibat wabah ini, terutama mereka yang bekerja di industri makanan dan minuman. Pada masa pandemi Covid-19, masyarakat mengutamakan pembelian kebutuhan sehari-hari seperti membeli sembako, padahal di industri makanan dan minuman kini tidak hanya kebutuhan sehari-hari saja, berbagai jenis produk makanan

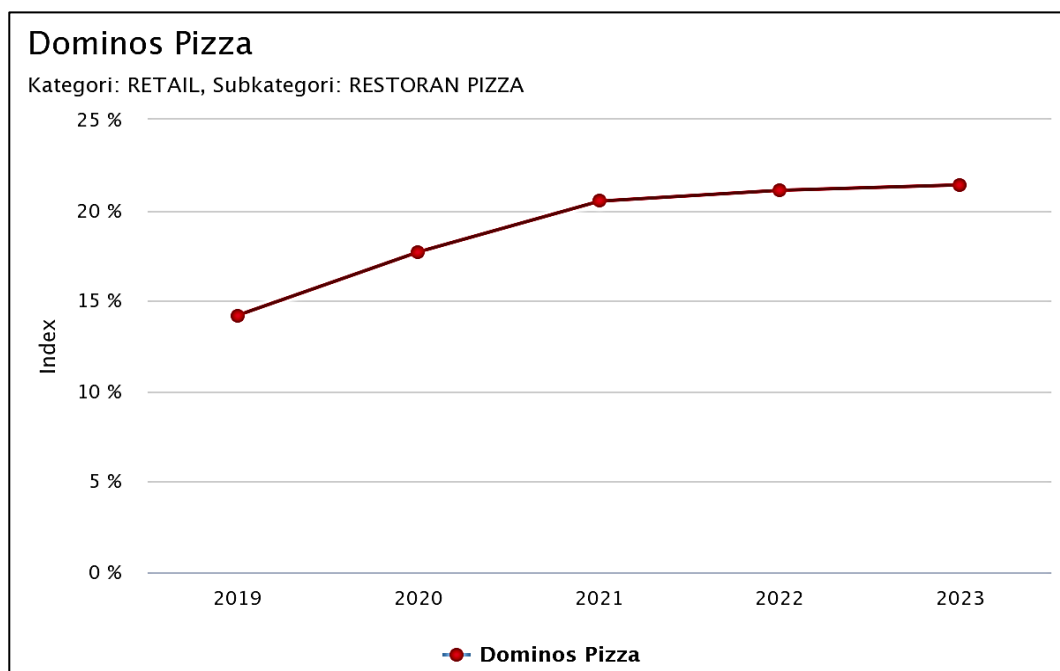
dan minuman juga banyak dijual (Mantiri & Tulung, 2022). Selama pandemi, pemerintah menetapkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di sejumlah wilayah. Masyarakat disarankan untuk tetap di rumah dan menghindari bepergian atau keluar rumah kecuali untuk keperluan yang sangat mendesak. Anjuran pemerintah untuk tetap berada di dalam rumah dan larangan makan di restoran mana pun berdampak signifikan terhadap industri makanan dan minuman (Hendriyati & Santoso, 2021).

Akibat adanya pembatasan sosial tersebut restoran mengalami penurunan pendapatan. Penurunan tajam pendapatan berdampak buruk pada kelangsungan hidup perusahaan. Hal ini memaksa manajemen untuk berpikir kreatif bagaimana menjaga perusahaannya tetap bertahan dalam menghadapi pandemi. Dalam mengatasi kesulitan-kesulitan ini, manajemen harus beradaptasi dan berinovasi (Sina, 2020). Salah satu jenis restoran yang mengalami penurunan pendapatan adalah makanan cepat saji. Restoran cepat saji adalah rumah makan yang menyajikan makanan dalam waktu yang relatif singkat. Makanan cepat saji semakin populer karena dianggap dapat memenuhi kebutuhan konsumsi masyarakat yang memiliki waktu terbatas akibat kesibukan kerja (Kaban et al., 2022). Melemahnya daya beli restoran cepat saji dan kebijakan publik yang diterapkan untuk membendung penyebaran *Covid-19* berdampak pada pertumbuhan negatif penjualan restoran cepat saji dan kerugian bersih (Fauzi, 2019).

Restoran cepat saji yang ada di Indonesia dan menjadi Top Brand Indeks diantaranya adalah KFC, McD, Pizza Hut, Domino's, Hokben, Burger King dan A&W. Banyaknya gerai *fast food* di Indonesia membuat persaingan industri ini semakin ketat. Dengan bertahan dari pandemi Covid-19, bukan tidak mungkin restoran cepat saji bisa pulih kembali. Setelah pandemi berakhir, sebagian besar masyarakat Indonesia lebih memilih pergi ke tempat makan cepat saji dibandingkan restoran jenis lain saat mencari makanan di luar karena praktis (Irfan, 2019). Meningkatnya mobilitas masyarakat dan padatnya aktivitas kerja juga menjadi salah satu alasan yang mengubah

perilaku masyarakat dalam memilih makanan cepat saji agar lebih mudah dalam menjalani kehidupan. Berdasarkan survei yang dilakukan *MasterCard* dengan topik Prioritas Pembelian Konsumen, 80% masyarakat Indonesia memutuskan untuk mengisi perut di restoran cepat saji (Arif, 2021).

Salah satu perusahaan restoran cepat saji yang berhasil pulih dan mengalami pertumbuhan signifikan setelah pandemi Covid-19 adalah Domino's. Domino's Pizza Company merupakan restoran pizza asal Amerika didirikan oleh Tom Monaghan dan James Monaghan pada tahun 1960 yang berkantor pusat di Domino's Farm Office Park di Ann Arbor, Michigan, AS. Domino's Pizza Indonesia telah memantapkan dirinya sebagai salah satu merek makanan dan minuman dengan pertumbuhan tercepat di Indonesia. Selama 14 tahun beroperasi di Indonesia, Domino's telah membuka toko baru setiap tahunnya di berbagai wilayah dan berkomitmen untuk menghadirkan pizza berkualitas tinggi kepada pelanggan di seluruh tanah air. Pada tahun 2021, Domino's berhasil membuka 36 gerai baru, dan pada tahun 2022, perusahaan tetap berkomitmen untuk mempertahankan standar layanan yang tinggi, produk berkualitas, dan kinerja yang kuat. Pembukaan gerai baru dan pengenalan menu-menu inovatif merupakan upaya untuk mempertahankan posisinya sebagai salah satu merek makanan cepat saji terkemuka dan terpopuler di Indonesia. Berikut pertumbuhan Domino dari tahun 2019 hingga tahun 2023.



Gambar 1. 1 Pertumbuhan Indeks Penjualan Domino's

Sumber: Top Brand Indeks, 2023

Berdasarkan grafik yang ditampilkan, dapat dilihat bahwa Domino's menunjukkan perkembangan yang pesat setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa Domino's mampu mempertahankan operasionalnya dalam berbagai kondisi. Untuk mempertahankan kestabilan bisnis, diperlukan sumber daya manusia yang bekerja dengan efektif. Sumber daya manusia memiliki peran krusial dalam perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan manajemen, dengan menitikberatkan pada pengorganisasian serta pengelolaan peran sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan. Perencanaan sumber daya manusia yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan secara signifikan (Yanuar & Heriyanto, 2020). Kinerja pegawai mengacu pada hasil kerja individu atau kelompok dalam organisasi, yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab, guna mencapai tujuan organisasi (Fahraini, 2022). Keberhasilan suatu organisasi, baik secara keseluruhan maupun prestasi

kelompok individu, bergantung pada kinerja para karyawan yang terlibat dalam perusahaan tersebut (Fernos, 2023).

Domino's Pizza menjaga hubungan penting dengan karyawan dan konsumennya, karena karyawan dianggap sebagai aset penting bagi perusahaan. Domino's memberikan pelatihan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja karyawan, serta menciptakan lingkungan kerja yang aman dan sehat (Suprpto & Bernard, 2023). Namun, hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hanny dan Jayadiah (2020) yang menemukan bahwa tingkat kepuasan konsumen di Domino's Grand Centro cabang Bintaro mengalami penurunan akibat pelayanan karyawan yang kurang memadai. Pelanggan melaporkan bahwa staf lambat dalam menangani keluhan, sehingga menyebabkan ketidakpuasan dan potensi penurunan pembelian di masa depan. Sebagai tanggapannya, Domino's Pizza fokus pada transformasi digital, di mana lebih dari 70% penjualannya berasal dari pesanan online. Michael Gillespie, Chief Digital and Technology Officer Domino's Pizza, mengatakan bahwa investasi dalam teknologi merupakan faktor utama dalam pertumbuhan perusahaan.

Untuk meningkatkan efisiensi pengambilan dan pengantaran, perusahaan meluncurkan Proyek 3TEN, yang bertujuan agar pizza siap diambil dalam 3 menit atau diantar dengan aman dalam 10 hingga 30 menit. Inisiatif ini dilakukan dengan memperbaiki metode memasak dan pengiriman, serta menambah jumlah gerai yang lebih dekat dengan pelanggan.

Project 3TEN berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan Domino. Perusahaan memosisikan diri sebagai “*The Pizza Delivery Experts*” dengan menawarkan jaminan pizza gratis jika terjadi keterlambatan pengiriman melebihi perkiraan waktu. Janji pengiriman ekspres ini menarik konsumen untuk membeli dari merek tersebut (Hurdawaty & Madaniyah, 2020). Manajemen Domino's Pizza berdedikasi untuk memuaskan pelanggan guna menjamin kelangsungan hidup restoran, karena memenuhi kebutuhan

pelanggan memberikan keunggulan kompetitif. Namun layanan yang ditawarkan Domino's untuk mengatasi keluhan konsumen tidak sepenuhnya sesuai dengan harapan pelanggan sehingga menyebabkan menurunnya kualitas konsumen yang biasanya membeli produk. Situasi ini mengakibatkan keluhan konsumen semakin meningkat dari waktu ke waktu (Romadhoni & Mauliana, 2023).

Keluhan konsumen merupakan hal yang harus dipertimbangkan dalam kemajuan suatu bisnis. Banyak atau tidaknya keluhan disebabkan karena adanya kinerja yang kurang maksimal. Kinerja karyawan Domino's gerai Tangerang Selatan merupakan salah satu yang perlu mendapatkan perhatian khusus. Pada gerai Domino's gerai Tangerang Selatan terdapat beberapa review pada aplikasi pemesanan online mengenai kinerja karyawan. Review yang dilihat dari aplikasi *Shopeefood* pada rating terendah menyatakan bahwa apa yang dipesan konsumen tidak sesuai dengan yang dipesan dan pesanan yang dikirim kurang atau tidak lengkap. Pada aplikasi *Gofood* juga memiliki review yang sama dan beberapa keluhan mengenai kurangnya topping yang diberikan tidak sesuai dengan deskripsi, sedangkan pada aplikasi *Grabfood* terdapat banyak keluhan konsumen mengenai lamanya penyajian pesanan yang tidak sesuai dengan waktu penyajian yang tertera pada aplikasi. Hal ini merupakan permasalahan-permasalahan yang terjadi karena adanya kinerja karyawan yang tidak maksimal. Keberhasilan perusahaan dalam membuat reputasi yang baik terhadap konsumen ditentukan dari kinerja karyawannya (Lestari & Harahap, 2023).

Keberhasilan sebuah perusahaan tidak hanya bisa diukur dari sudut pandang dari konsumen, tetapi juga harus mempertimbangkan beban kerja yang dihadapi karyawan serta faktor-faktor yang menyebabkan ulasan konsumen menjadi negatif. Berdasarkan ulasan karyawan Domino's cabang Pamulang pada situs *Jobstreet* dengan rating bintang 3 dari 5, yang menyatakan bahwa "*berdasarkan pengalaman saya, kenyamanan dalam bekerja sangat bergantung pada management team dalam store. Namun, hal*

yg sulit dielakkan adalah overtime hingga 3 jam pun akan selalu terhitung sebagai loyalitas, kesulitan lainnya ialah menjadikan work-life balance yang sangat jauh dari harapan”. Review tersebut menggambarkan kekecewaan karyawan terhadap manajemen perusahaan, dan Domino's menyadari pentingnya peran sumber daya manusia untuk kelangsungan dan perkembangan perusahaan yang harus diperhatikan. Misi perusahaan harus mengutamakan pengembangan dan kesejahteraan sumber daya manusianya. Penting bagi pemilik bisnis untuk menyadari bahwa karyawan bukan sekadar aset sebaliknya, mereka harus dilihat sebagai mitra yang berharga dalam organisasi. Dengan membina hubungan yang kuat dengan karyawan dan berinvestasi dalam pengembangan mereka, perusahaan dapat meningkatkan kinerja secara keseluruhan, mendorong inovasi, dan memastikan kesuksesan jangka panjang (Awaluddin et al., 2022). Perusahaan perlu memastikan bahwa sumber daya manusianya diperlakukan dengan adil, karena setiap karyawan berhak mendapatkan penghormatan dan perlakuan yang layak dari atasan sebagai imbalan atas kontribusi yang mereka berikan. Mengakui dan menghargai kontribusi karyawan dapat membangun lingkungan kerja yang positif, meningkatkan motivasi, dan pada akhirnya memperbaiki kinerja organisasi (Hindardjo & Utami, 2019).

Untuk menciptakan kinerja karyawan yang baik, ada berbagai faktor yang berperan, salah satunya adalah kompensasi. Kompensasi mencakup segala bentuk penghasilan, baik langsung maupun tidak langsung, yang diterima karyawan sebagai balasan atas pekerjaan yang mereka lakukan. Pemberian kompensasi membantu organisasi mencapai tujuan mereka dan menjamin keadilan bagi seluruh karyawan (Yusuf et al., 2020). Pada Domino's karyawan kompensasi kerja diberikan hanya gaji atau upah, tidak ada tunjangan kompensasi lain yang diberikan. Hal ini berdasarkan wawancara dari karyawan Domino's gerai Tangerang Selatan cabang Pamulang pada tanggal 7 Oktober 2023 mengenai apa saja kompensasi yang didapat selama bekerja di Domino's, yang mana objek ke 1 yaitu Supervisor

yang menyatakan bahwa “*Selama saya bekerja di Domino’s saya hanya menerima gaji pokok, selama lembur tidak ada dapat uang lemburan. Untuk bonus karyawan juga susah untuk didapatkan*”. Dan pendapat lain yang dinyatakan oleh objek 2 yaitu Koki yang menyatakan bahwa “*Kompensasi kalo di Domino’s kurang banget, target achive lebih dari 100 juta aja ga ada bonus apa-apa*”. Dalam hal ini seharusnya karyawan mendapatkan haknya atas loyalitas dan *overtime* kerja yang telah dilakukan, mengingat apabila jam kerja pekerja melebihi batas yang ditetapkan dalam Pasal 77 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003, maka pengusaha wajib membayar upah lembur. Peraturan ini memastikan bahwa karyawan mendapat kompensasi yang adil atas jam kerja tambahan karyawan.

Pemberian kompensasi kepada karyawan dapat meningkatkan kepuasan mereka atas pekerjaan yang dilakukan dan mendorong mereka untuk memaksimalkan kinerja dalam mencapai target (Talashina & Ngatno, 2020). Kompensasi karyawan merujuk pada pembayaran atau penghargaan yang diberikan sebagai balasan atas pekerjaan yang diselesaikan. Hal ini mencakup berbagai jenis remunerasi, termasuk upah, gaji, bonus, dan tunjangan, yang mencerminkan nilai kontribusi karyawan terhadap organisasi (Palupiningtyas & Aryaningtyas, 2022). Pemberian kompensasi ialah salah satu manfaat implementasi pengelolaan sumber daya manusia yang melibatkan beragam jenis imbalan individu terhadap implementasi fungsi organisasi. Kompensasi krusial sebab kompensasi yang memadai mampu menarik, menjaga, serta menghindari karyawan meninggalkan perusahaan (Ludin & Rohman, 2023). Jumlah kompensasi yang diterima mencerminkan posisi, penghargaan, dan pemenuhan kebutuhan karyawan. Kompensasi yang lebih besar menunjukkan posisi yang lebih tinggi dan status yang lebih menguntungkan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan kerja. Inilah sebabnya mengapa kompensasi tenaga penjualan penting. Hal inilah yang menekankan pentingnya peran kompensasi bagi karyawan sebagai penyedia tenaga kerja (Arifudin, 2019). Perusahaan perlu memberikan kompensasi atau imbalan

yang pantas dan adil bagi karyawan agar lebih semangat dan termotivasi dalam menjalankan tugasnya (Dahlan et al., 2022).

Faktor lain yang memengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi atau dorongan untuk bekerja. Motivasi kerja mendorong dan mengarahkan perilaku individu untuk bekerja dengan tekun dan semangat demi mencapai hasil terbaik (Garaika, 2020). Motivasi dapat dipahami sebagai kemampuan untuk menginspirasi seseorang untuk terlibat dalam aktivitas tertentu; hal ini sering dilihat sebagai katalisator perilaku. Setiap tindakan yang diambil oleh seseorang biasanya didorong oleh kebutuhan dan keinginan mendasar yang memotivasi mereka untuk melakukan tindakan tersebut (Lisnawati et al., 2020). Berdasarkan wawancara dari beberapa karyawan Domino's gerai Tangerang Selatan pada tanggal 7 Oktober 2023 mengenai hal apa yang dapat meningkatkan motivasi kerja di Domino's dan apa saja kendala yang dihadapi, yang mana objek ke-1 merupakan karyawan Domino's cabang Pamulang sebagai Kasir menyatakan bahwa *"Saya senang dengan teman-teman kerja disini baik-baik, cuma saya sering tidak semangat kerja karena sering dapat tekanan dari atasan tapi mau bagaimana lagi demi kebutuhan harus tetap ditahan"*. Objek ke-2 merupakan karyawan Domino's cabang Pondok Aren sebagai Koki menyatakan bahwa *"Saya merasa disini terlalu senioritas jadinya sering buat saya down dan kurang fokus kerja"*. Sedangkan objek ke-3 merupakan karyawan Domino's cabang Pamulang sebagai Koki menyatakan bahwa *"Saya senang bekerja disini karena dapat ilmu-ilmu baru mengenai baking karena memiliki team yang supportif dan mau berbagi ilmu, untuk kendala saya belum ada soalnya selama bekerja kurang lebih satu tahun, saya masih menikmati pekerjaan saya"*.

Pemberian motivasi yang tepat antar rekan kerja maupun antara atasan dan karyawan akan menciptakan dorongan agar karyawan melaksanakan tugasnya dengan sebaik-baiknya dan mereka percaya bahwa kepentingan pribadi mereka akan terjamin seiring dengan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya (Santi & Widodo, 2021). Dengan motivasi kerja seperti

itu, karyawan akan berusaha melakukan yang terbaik, bekerja lebih efektif, dan meningkatkan efisiensi secara keseluruhan. Salah satu pendekatan yang efektif adalah membina hubungan kolaboratif yang positif di antara seluruh karyawan dan memberi penghargaan kepada mereka yang berkinerja baik. Dengan membangun hubungan kerja yang kuat, karyawan akan lebih mudah menyelesaikan tugasnya tanpa menghadapi hambatan yang berarti (Muna & Isnowati, 2022).

Berdasarkan latar belakang yang ada, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Domino's Pizza di Tangerang Selatan."**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, permasalahan yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:

1. Apakah kompensasi memengaruhi kinerja karyawan Domino's Pizza di Tangerang Selatan?
2. Apakah motivasi kerja memengaruhi kinerja karyawan Domino's Pizza di Tangerang Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Masalah yang telah di rumuskan diatas dapat dijelaskan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan di Domino's Pizza Tangerang Selatan.
2. Menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Domino's Pizza Tangerang Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan Tujuan yang telah di jelaskan diatas dapat dijelaskan tujuan penelitian sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk memperdalam pemahaman tentang pengaruh kompensasi dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai, serta sebagai sarana pengembangan konsep yang dipelajari di perkuliahan

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini bertujuan agar dapat memberikan manfaat dalam menerapkan pemahaman penulis mengenai kompensasi, motivasi kerja, dan kinerja karyawan dalam praktik.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori dan mendorong penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor yang memengaruhi kompensasi, motivasi kerja, dan kinerja karyawan.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam meningkatkan kinerja karyawan dan membantu mereka untuk menjalankan tanggung jawab dengan lebih efektif.