

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu fungsi utama dalam manajemen yang memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan dan memotivasi seluruh karyawan agar dapat bekerja secara optimal, kinerja karyawan tidak hanya menjadi indikator internal, tetapi juga berperan sebagai faktor kunci dalam menentukan keberhasilan organisasi secara menyeluruh (Firdausi, 2020). Nabila *et al.*, (2019) memberikan pendapat pekerja dianggap sebagai aset berharga untuk organisasi dan tingkat produktivitas serta kualitas karyawan menjadi faktor penentu keberhasilan organisasi.

Kinerja karyawan tidak hanya menjadi parameter internal, tetapi juga menjadi kunci keberhasilan bagi organisasi secara keseluruhan (Firdausi, 2020). Salah satu perusahaan yang menaruh perhatian besar pada kinerja karyawan adalah PT Sumber Cipta Multiniaga Dso Padang. Dso merupakan singkatan dari Distribution Sales Office, yaitu kantor cabang atau unit operasional dari suatu perusahaan yang bertugas untuk mendistribusikan produk sekaligus menjalankan aktivitas penjualan di wilayah tertentu. PT Sumber Cipta Multiniaga Dso Padang berperan sebagai kantor distributor resmi untuk menyalurkan produk-produk rokok kretek dari PT Djarum. Seperti Djarum Super, Djarum Black, Djarum Coklat Super Mild, LA Light, dan lainnya ke berbagai toko, warung, dan pengecer di daerah Padang dan sekitarnya. Selain distributor, Dso juga mengelola tim penjualan, melakukan kegiatan pemasaran langsung, promosi, serta pengawasan distribusi produk rokok agar dapat menjangkau konsumen secara maksimal.

Singkatnya, Dso berfungsi sebagai ujung tombak penjualan dan penyebaran produk perusahaan di suatu wilayah kota, utara, dan selatan. Dalam menjalankan operasionalnya, kinerja karyawan menjadi salah satu aspek krusial yang menentukan kelancaran distribusi dan pencapaian target penjualan. Berdasarkan data kinerja satu tahun terakhir di PT Sumber Cipta Multiniaga Dso Padang dapat dilihat dalam tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Kinerja Karyawan PT Sumber Cipta Multiniaga Dso Padang Tahun 2024

No	Unit Kerja	Jumlah Karyawan	Kinerja		Kinerja 1 Tahun	Ket
			Jan s/d Juni	Juli s/d Des		
1	Team Leader Bagian Kota	18	86	83	85	<i>Good</i>
2	Team Leader Bagian Utara	28	91	87	89	<i>Good</i>
3	Team Leader Bagian Selatan	28	91	93	92	<i>Excellent</i>
4	Sales Kordinator	26	87	84	86	<i>Good</i>
5	Kasir	2	83	83	83	<i>Good</i>
6	Admin Input	2	82	85	84	<i>Good</i>
7	Admin Gudang	6	83	82	83	<i>Good</i>
8	Admin Pengeluaran	2	86	79	83	<i>Good</i>
Jumlah		112				

Sumber: PT Sumber Cipta Multiniaga Dso Padang Tahun 2025

Katakunci: KPI (Key Performance Indicator): 90 – 100 (Excellent), 70-89 (Good), 5-69 (Fair), dan < 50 (Poor)

Berdasarkan data kinerja sebagian besar unit kerja menunjukkan hasil yang stabil dengan kategori *good*, meskipun terdapat beberapa fluktuasi. Team Leader Bagian Selatan yang daerah pesisir, alahan padang dan kerinci menjadi satu-satunya unit dengan kategori *excellent*, menunjukkan pencapaian yang konsisten dan tinggi. Sebaliknya, unit seperti Team Leader Bagian Kota khusus Kota Padang dan Bagian Utara yang terdiri dari Pariaman, solok, sawahlunto dan Dhamasraya mengalami sedikit penurunan dari paruh pertama ke paruh kedua. Admin pengeluaran yaitu bertugas dibagian pencatat keluar dimana mencatat

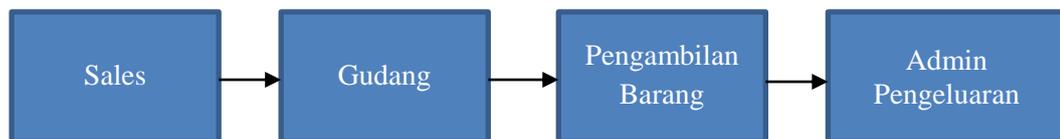
penurunan paling signifikan, dari skor 86 menjadi 79, meskipun skor tahunan tetap berada di kategori *good*, berdasar survei yang telah dilakukan penyebab turunnya kinerja admin pengeluaran yaitu meningkatnya beban kerja, di mana volume barang keluar mengalami peningkatan tanpa disertai penambahan sumber daya manusia. Hal ini berdampak pada meningkatnya tekanan kerja serta potensi kesalahan dalam pencatatan. Selain itu, kurangnya pelatihan terkait sistem pencatatan terbaru juga menjadi kendala, karena beberapa karyawan mengaku belum dibekali keterampilan untuk menggunakan sistem yang lebih efisien atau berbasis digital. Masalah lainnya adalah lemahnya koordinasi antara bagian gudang dan admin pengeluaran, sehingga sering terjadi keterlambatan informasi yang berujung pada ketidaksesuaian data. Data diatas didukung dengan hasil pra survei yang telah dilakukan kepada karyawan PT Sumber Cipta Multiniaga Dso Padang menggunakan kuesioner dengan menggunakan indikator kinerja karyawan yaitu: kualitas kerja, kuantitas kerja, kerja sama, tanggung jawab, dan inisiatif (Mangkunegara, 2017).

Tabel 1. 2 Survei Awal Kinerja Karyawan

No	Pertanyaan	Iya	Tidak
1	Kualitas Kerja Apakah hasil pekerjaan Bapak/Ibuk sudah memenuhi standar yang ditetapkan perusahaan?	60%	40%
2	Kuantitas Kerja Apakah Bapak/Ibuk mampu menyelesaikan seluruh tugas harian sesuai target waktu yang ditentukan?	50%	50%
3	Kerja sama Apakah komunikasi Bapak/Ibuk dengan tim berjalan efektif dalam menyelesaikan pekerjaan?	30%	70%
4	Tanggung Jawab Apakah Bapak/Ibuk selalu menyelesaikan tugas tanpa harus diingatkan oleh atasan?	40%	60%
5	Inisiatif Apakah Bapak/Ibuk sering memberikan ide atau solusi untuk menyelesaikan masalah kerja?	30%	70%

Sumber: (Mangkunegara, 2017)

Berdasarkan hasil survei internal terhadap karyawan PT Sumber Cipta Multiniaga Dso Padang, ditemukan bahwa kinerja karyawan dalam hal kerja sama dan inisiatif masih tergolong rendah. Hal ini ditunjukkan oleh hanya 30% karyawan yang merasa komunikasi mereka dengan tim berjalan efektif, serta hanya 30% yang merasa sering memberikan ide atau solusi dalam pekerjaan. Rendahnya tingkat kerja sama disebabkan oleh pola kerja yang masih antar bagian, di mana setiap divisi bekerja secara mandiri tanpa koordinasi rutin, sehingga sering terjadi miskomunikasi, keterlambatan, atau duplikasi tugas. Rendahnya inisiatif disebabkan oleh kurangnya dukungan manajemen terhadap ide karyawan, rasa takut akan penolakan, serta tidak adanya sistem penghargaan atas kontribusi gagasan yang diberikan. Hal ini membuat banyak karyawan memilih diam dan hanya menjalankan tugas sesuai arahan.



Gambar 1.1 Alur Kerja PT Sumber Cipta Multiniaga Dso Padang

Secara umum, alur kerja dimulai dari bagian sales yang menerima dan mencatat pesanan dari pelanggan. Informasi ini kemudian diteruskan ke bagian gudang, yang bertanggung jawab atas pengecekan stok, pengambilan barang, dan proses pengemasan. Setelah barang dikirim atau diterima, admin pengeluaran mencatat semua transaksi barang keluar dalam sistem pencatatan perusahaan. Namun, dalam praktiknya, sering terjadi permasalahan di tiap bagian. Di bagian sales, permasalahan utama adalah keterlambatan dalam meneruskan informasi pesanan ke gudang atau ketidaksesuaian data pesanan. Di bagian Gudang, sering

terjadi kesalahan dalam pengambilan barang karena stok tidak diperbarui secara real-time, yang dipicu oleh kurangnya sinergi dengan admin. Sementara itu, di bagian admin pengeluaran, permasalahan yang menonjol adalah keterlambatan pencatatan dan risiko kesalahan input data akibat tekanan kerja serta kurangnya sistem digital yang terintegrasi. Permasalahan-permasalahan ini menunjukkan bahwa lemahnya kerja sama dan minimnya inisiatif antar bagian sangat memengaruhi efektivitas alur kerja dan menurunkan kualitas kinerja secara keseluruhan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut perlunya peningkatan disiplin kerja di PT Sumber Cipta Multiniaga Dso Padang agar dapat meningkatkan kinerja individu karyawan. Menurut Abdullah *et al.*, (2023) salah satu dari banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi rendahnya kinerja seorang karyawan adalah faktor dari disiplin kerja mencerminkan sejauh mana seorang karyawan mematuhi peraturan, tata tertib, serta tanggung jawab yang telah ditetapkan oleh organisasi. Menurut Andini (2022) mengemukakan bahwa, “Disiplin Kerja merupakan suatu peraturan atau kebijakan yang berkembang di dalam diri karyawan dan menyebabkan karyawan dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada keputusan, peraturan, dan nilai-nilai yang tinggi dari pekerjaan dan perilaku.

Untuk menggambarkan disiplin kerja di PT Sumber Cipta Multiniaga Dso Padang lebih jelas mengenai fenomena yang sebenarnya terjadi dapat dilihat dalam salah satu indikator disiplin kerja yaitu kehadiran. Berikut dapat dilihat data kehadiran di PT Sumber Cipta Multiniaga Dso Padang dalam satu tahun terakhir sebagai berikut:

Tabel 1.3 Kehadiran Karyawan PT Sumber Cipta Multiniaga Dso Padang Tahun 2024

No	Bulan	Jumlah Karyawan	Absensi				
			Alpa	Izin	Sakit	Cuti	Terlambat
1	Januari	109	6	8	-	2	35
2	Februari	109	8	7	-	3	21
3	Maret	109	3	9	-	2	23
4	April	109	7	5	2	3	14
5	Mei	109	9	5	3	2	15
6	Juni	109	2	-	1	2	12
7	Juli	111	4	-	4	-	15
8	Agustus	111	3	9	3	-	19
9	September	111	4	2	2	3	17
10	Oktober	112	-	4	2	3	25
11	November	112	1	-	3	4	24
12	Desember	112	2	-	5	2	13
Rata-rata			4,45	6,13	2,78	2,60	19,42

Sumber: PT Sumber Cipta Multiniaga Dso Padang Tahun 2025

Data absensi karyawan tahun 2024 menunjukkan ketidakstabilan disiplin kerja di PT Sumber Cipta Multiniaga Dso Padang. Rata-rata keterlambatan mencapai 19,42 kasus per bulan, menjadi pelanggaran disiplin paling dominan, yang menunjukkan ketidakkonsistenan karyawan dalam mematuhi waktu kerja. Selain itu, ketidakhadiran tanpa keterangan (alpa) juga cukup tinggi, dengan rata-rata 4,45 kasus per bulan, menandakan masalah komitmen dan tanggung jawab. Izin dan sakit juga sering terjadi, masing-masing rata-rata 6,13 dan 2,78 kasus per bulan, yang meski dapat dimaklumi, tetap memengaruhi efektivitas operasional.

Disiplin kerja karyawan di PT Sumber Cipta Multiniaga Dso Padang masih menjadi perhatian manajemen, mengingat beberapa indikator menunjukkan adanya ketidaksesuaian dengan standar yang ditetapkan, yaitu: Frekuensi kehadiran, kepatuhan terhadap prosedur kerja, kepatuhan terhadap atasan, kesabaran dalam bekerja, dan rasa tanggung jawab (Agustini 2019). Berikut hasil

survey awal yang telah dilakukan kepada karyawan PT Sumber Cipta Multiniaga Dso Padang mengenai disiplin kerja.

Tabel 1.4 Prasurvei Disiplin Kerja

No	Pertanyaan	Iya	Tidak
1	Frekuensi Kehadiran Apakah Bapak/Ibuk datang tepat waktu sesuai jadwal kerja setiap harinya?	30%	70%
2	Kepatuhan Terhadap Prosedur Kerja Apakah Bapak/Ibuk selalu mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di tempat kerja?	50%	50%
3	Kepatuhan Terhadap Atasan Apakah Bapak/Ibuk selalu melaksanakan instruksi dari atasan tanpa penundaan?	40%	60%
4	Kesadaran dalam Bekerja Apakah Bapak/Ibuk bekerja dengan serius dan penuh perhatian terhadap tanggung jawab Anda?	60%	40%
5	Rasa Tanggung Jawab Apakah Bapak/Ibuk menyelesaikan tugas hingga tuntas sesuai dengan waktu yang ditentukan?	20%	80%

Sumber: (Agustini 2019)

Berdasarkan hasil survei internal yang dilakukan di PT Sumber Cipta Multiniaga Dso Padang, terlihat adanya fenomena rendahnya disiplin kerja karyawan, terutama pada aspek frekuensi kehadiran dan rasa tanggung jawab. Data menunjukkan bahwa hanya 30% karyawan yang datang tepat waktu setiap harinya, sementara 70% lainnya tidak disiplin dalam mematuhi jam kerja. Lebih memprihatinkan lagi, hanya 20% karyawan yang menyelesaikan tugas hingga tuntas sesuai dengan waktu yang ditentukan, sementara 80% lainnya tidak menyelesaikan pekerjaan sesuai target waktu. Fenomena ini mencerminkan lemahnya komitmen dan tanggung jawab individu terhadap pekerjaan yang dipercayakan.

Beberapa alasan utama yang menyebabkan banyak karyawan menjawab "tidak" dalam survei ini antara lain adalah kurangnya pengawasan langsung dari atasan, sehingga tidak ada kontrol yang ketat terhadap waktu datang maupun penyelesaian tugas. Selain itu, minimnya sanksi atau teguran bagi pelanggaran

kedisiplinan membuat sebagian karyawan merasa bahwa keterlambatan atau ketidaktuntasan tugas tidak menimbulkan konsekuensi serius. Faktor lain yang turut memengaruhi adalah rendahnya motivasi kerja dan budaya kerja yang belum terbentuk dengan baik, serta beban kerja yang tidak merata sehingga beberapa karyawan merasa kewalahan atau tidak terdorong untuk bekerja dengan optimal. Permasalahan-permasalahan ini menunjukkan perlunya peningkatan disiplin kerja di PT Sumber Cipta Multiniaga Dso Padang. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Abdullah *et al.*, (2023), Raymond *et al.*, (2023) setra Parta *et al.*, (2023) yang menemukan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain disiplin kerja, kepuasan kerja memainkan peran yang sangat penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Kepuasan kerja tidak hanya memengaruhi performa individu, tetapi juga berdampak pada hubungan kerja antar tim, komunikasi yang efektif, dan kolaborasi yang lebih produktif (Rahmaizzaty 2023). Karyawan yang puas dengan pekerjaan mereka akan lebih berkomitmen untuk mencapai tujuan organisasi, lebih inovatif, dan lebih loyal terhadap perusahaan. Sebaliknya, kepuasan kerja yang rendah dapat menyebabkan penurunan produktivitas, ketidakhadiran yang lebih tinggi, dan peningkatan turnover karyawan, yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan (Jopanda 2021).

Untuk melihat tingkat kepuasan karyawan PT Sumber Cipta Multiniaga Dso Padang dapat dilihat dengan jumlah karyawan dalam lima tahun terakhir sebagai berikut:

Tabel 1.5 Jumlah Karyawan PT Sumber Cipta Multiniaga Dso Padang

No	Tahun	Jumlah Karyawan
1	2021	75
2	2022	89
3	2023	120
4	2024	112
5	2025	112

Sumber: PT Sumber Cipta Multiniaga Dso Padang

Berdasarkan data jumlah karyawan PT Sumber Cipta Multiniaga Dso Padang, terdapat fluktuasi yang signifikan antara 2021 hingga 2025, yang dipengaruhi oleh dampak pandemi COVID-19 pada tahun 2021, jumlah karyawan yang lebih sedikit (75 orang) berdampak pada peningkatan beban kerja dan ketidakpastian yang memengaruhi kepuasan kerja. Pada 2022, jumlah karyawan meningkat menjadi 89 orang seiring pemulihan ekonomi, namun menciptakan tantangan baru dalam pengelolaan beban kerja. Lonjakan pada 2023 menjadi 120 orang berpotensi meningkatkan kinerja jika dikelola dengan baik, namun bisa menurunkan kepuasan kerja. Di 2024 dan 2025, meskipun jumlah karyawan stabil di angka 112, perusahaan perlu fokus pada kebijakan yang mendukung kesejahteraan karyawan.

Selain itu untuk melihat fenomena yang lebih jelas mengenai kepuasan kerja karyawan, peneliti melakukan prasurvei kepada karyawan PT Sumber Cipta Multiniaga Dso Padang terkait dengan indikator kepuasan kerja yaitu: tingkat ketidak hadiran, keinginan untuk berpindah kerja, kinerja karyawan, hubungan dengan rekan kerja, dan kenyamanan lingkungan kerja (Sudaryo *et al.*, 2019) dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1.6 Prasurei Kepuasan Kerja

No	Pertanyaan	Iya	Tidak
1	Tingkat Ketidak Hadiran Apakah Bapak/Ibuk sering tidak masuk kerja karena merasa kurang termotivasi atau tidak puas dengan pekerjaan?	70%	30%
2	Keinginan Untuk Berpindah Kerja Apakah Bapak/Ibuk pernah terpikir untuk mencari pekerjaan di tempat lain?	70%	30%
3	Kinerja Karyawan Apakah Bapak/Ibuk merasa puas dengan hasil kerja selama ini?	50%	50%
4	Hubungan dengan Rekan Kerja Apakah Bapak/Ibuk merasa nyaman dan dihargai dalam berinteraksi dengan rekan kerja?	40%	60%
5	Kenyamanan Lingkungan Kerja Apakah Bapak/Ibuk merasa nyaman saat bekerja di lingkungan kerja?	50%	50%

Sumber: (Sudaryo et al., 2019)

Berdasarkan data survei yang dilakukan di PT Sumber Cipta Multiniaga Dso Padang, terlihat adanya indikasi kuat ketidakpuasan kerja di kalangan karyawan, yang berdampak langsung terhadap tingginya niat untuk keluar dari perusahaan (turnover intention). Salah satu alasan utama kondisi ini adalah kurangnya motivasi dan penghargaan terhadap karyawan, di mana banyak dari mereka merasa usaha dan kontribusinya tidak dihargai oleh atasan maupun rekan kerja. Hal ini membuat mereka enggan untuk datang bekerja secara rutin, bahkan mulai mempertimbangkan untuk mencari pekerjaan di tempat lain. Selain itu, hubungan sosial yang kurang harmonis juga menjadi penyebab dominan, terlihat dari 60% responden yang merasa tidak nyaman atau tidak dihargai dalam interaksi dengan rekan kerja. Ketidakharmonisan ini dapat menimbulkan konflik dan stres kerja yang berkepanjangan.

Faktor lainnya adalah lingkungan kerja yang kurang mendukung dari segi kenyamanan dan keamanan, di mana hanya separuh karyawan yang merasa aman

bekerja di lingkungan tersebut. Kondisi fisik tempat kerja yang tidak layak, fasilitas yang terbatas, serta minimnya perhatian terhadap keselamatan kerja turut memperburuk kenyamanan. Di sisi lain, kurangnya peluang pengembangan diri dan jenjang karier yang jelas membuat karyawan merasa stagnan dan tidak puas terhadap hasil kerja mereka sendiri. Terakhir, lemahnya budaya organisasi yang mendukung kolaborasi, komunikasi terbuka, dan rasa saling memiliki juga menjadi faktor yang memperbesar ketidakpuasan kerja. Jika kondisi ini terus dibiarkan tanpa solusi konkret, maka bukan hanya produktivitas yang akan terganggu, tetapi juga tingkat retensi karyawan akan semakin menurun. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rachmaniah (2022), Sundari dan Putri (2023), serta Suyandini (2022), menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang maka penelitian ini untuk mengetahui pentingnya hubungan disiplin kerja dan kepuasan kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan di PT Sumber Cipta Mutiniaga Dso Padang. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi praktis dalam perbaikan kebijakan manajemen karyawan di PT Sumber Cipta Mutiniaga Dso Padang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pendahuluan diatas maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT Sumber Cipta Mutiniaga Dso Padang?
2. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT Sumber Cipta Mutiniaga Dso Padang?

3. Bagaimanakah pengaruh disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT Sumber Cipta Mutiniaga Dso Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan dari penelitian yang dilaksanakan adalah untuk menganalisis:

1. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT Sumber Cipta Mutiniaga Dso Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT Sumber Cipta Mutiniaga Dso Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT Sumber Cipta Mutiniaga Dso Padang

1.4 Manfaat Penelitian

A. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori mengenai Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT Sumber Cipta Mutiniaga Dso Padang). serta menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya di bidang manajemen sumber daya manusia.

B. Manfaat Praktis

1. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat menjadi sumber pengetahuan dan informasi yang bermanfaat, serta memberikan kontribusi pemikiran mengenai disiplin kerja dan kepuasan terhadap kinerja karyawan

2. Bagi Penulis

Penelitian ini memperluas wawasan penulis dan memperdalam pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan serta bagaimana disiplin kerja dan kepuasan kerja dapat berkontribusi terhadap kinerja karyawan.