

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Fenomena yang berkembang menunjukkan bahwa perusahaan tidak lagi hanya bersaing berdasarkan produk atau harga, tetapi juga kualitas layanan, yang sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Hal ini semakin terlihat di industri jasa, khususnya bisnis kuliner seperti kedai kopi, yang sangat bergantung pada interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan. Kedai kopi saat ini bukan hanya tempat untuk menikmati minuman; kedai kopi juga telah menjadi bagian penting dari gaya hidup, terutama bagi generasi muda, yang menggunakannya sebagai tempat untuk bersosialisasi, bekerja, dan bersantai. Hal ini telah menyebabkan pertumbuhan kedai kopi yang pesat dan persaingan bisnis yang semakin ketat.

Tren saat ini menunjukkan bahwa bisnis sekarang bersaing tidak hanya pada produk atau harga, tetapi juga pada kualitas layanan, yang sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Hal ini semakin terlihat jelas di industri jasa, khususnya bisnis kuliner seperti kedai kopi, yang sangat bergantung pada interaksi langsung antara pekerja dan konsumen. Kedai kopi bukan lagi sekadar tempat untuk menikmati minuman, tetapi telah menjadi bagian penting dari gaya hidup, terutama bagi generasi muda, yang menggunakannya sebagai tempat untuk bersantai, bersosialisasi, dan bekerja. Akibatnya, kedai kopi berkembang pesat, yang menyebabkan persaingan semakin ketat.

Islam memandang bekerja sebagai bagian dari ibadah dan sarana memperoleh rezeki yang halal. Allah, Rasul-Nya, dan orang-orang mukmin akan melihat hasil pekerjaan seseorang, sehingga setiap muslim dituntut untuk bekerja secara optimal dan penuh tanggung jawab. Al-Qur'an Surah At-Taubah ayat 105 yang berbunyi :

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ ۖ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسُُرَّدُونَ اِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ
بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: Katakanlah (Nabi Muhammad), “Bekerjalah! Maka, Allah, rasul-Nya, dan orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu. Kamu akan dikembalikan kepada (Zat) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata. Lalu, Dia akan memberitakan kepada kamu apa yang selama ini kamu kerjakan.”

Secara empiris, data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa industri makanan dan penginapan telah tumbuh pesat dalam beberapa tahun terakhir (BPS, 2023). Kota-kota berkembang seperti Banjarmasin menyaksikan pertumbuhan ini, dengan jumlah restoran, terutama kedai kopi, yang terus meningkat. Untuk bertahan dan bersaing dalam kondisi ini, semua bisnis harus meningkatkan kualitas layanan mereka. Meningkatkan kinerja karyawan adalah salah satu cara untuk melakukannya, karena karyawan adalah ujung tombak layanan pelanggan.

Kinerja karyawan didefinisikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu dalam melaksanakan tanggung jawab yang diberikan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas (Mangkunegara, 2017, hlm. 67). Menurut Robbins dan Judge (2019), kinerja terdiri dari kemampuan, motivasi, dan kesempatan untuk bekerja. Kasmir (2021) menyatakan bahwa banyak faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, termasuk faktor dari lingkungan kerja dan dari dalam diri individu.

Organisasi akan melihat peningkatan produktivitas, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan sebagai hasil dari kinerja yang optimal.

Lingkungan kerja merupakan komponen penting yang memengaruhi kinerja karyawan. Segala sesuatu di sekitar tempat kerja seseorang dapat dianggap sebagai lingkungan kerja mereka (Nitisemito, 2019, hlm. 183). Lingkungan kerja dapat dibagi menjadi lingkungan fisik dan non-fisik. Lingkungan fisik meliputi tata letak ruang kerja, pencahayaan, suhu, kebisingan, dan kebersihan, sedangkan lingkungan non-fisik meliputi interaksi di tempat kerja, komunikasi, dan suasana kerja yang harmonis (Sedarmayanti, 2017, hlm. 25).

Lingkungan kerja yang positif dapat membuat karyawan merasa lebih nyaman di tempat kerja, tidak mudah lelah, dan lebih antusias terhadap pekerjaan mereka. Sebaliknya, lingkungan kerja yang negatif dapat menyebabkan stres, menurunkan motivasi, dan mengakibatkan penurunan kinerja (Afandi, 2021, hlm. 86).

Selain lingkungan kerja, motivasi kerja juga sangat penting. Motivasi kerja adalah dorongan yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu (Hasibuan, 2019, hlm. 141). Menurut teori ERG Alderfer, kebutuhan manusia terbagi menjadi tiga jenis: kebutuhan pertumbuhan, kebutuhan keterkaitan, dan eksistensi. Memenuhi kebutuhan-kebutuhan ini, menurut teori ini, akan mendorong seseorang untuk meningkatkan kinerjanya, tetapi terpenuhinya kebutuhan lain juga dapat menyebabkan motivasi seseorang menurun.

Secara teoritis, ada hubungan yang sangat erat antara lingkungan kerja, motivasi kerja, dan kinerja karyawan. Sementara lingkungan kerja yang buruk dan rendah dapat menyebabkan penurunan kinerja, lingkungan kerja yang baik akan

mendorong motivasi kerja, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan gagasan (Wibowo, 2019, hlm. 86) yang menyatakan bahwa kinerja pekerja dipengaruhi oleh komponen internal, seperti motivasi, dan komponen eksternal, seperti tempat kerja.

Namun, situasi nyata seringkali berbeda dari keadaan ideal. Kenyataannya, masalah lingkungan kerja yang tidak nyaman terus muncul. Ini termasuk fasilitas yang tidak memadai, hubungan kerja yang tidak harmonis, dan komunikasi yang tidak efektif. Selain itu, sistem kerja yang tidak mendukung, kurang dihargai, dan kurangnya peluang pertumbuhan juga sering membuat karyawan tidak termotivasi untuk bekerja. Kondisi ini berdampak pada kinerja karyawan yang buruk, termasuk menurunnya produktivitas, kualitas layanan yang buruk, dan tingkat kesalahan kerja yang tinggi.

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan inkonsistensi. Menurut beberapa studi, lingkungan kerja dan motivasi kerja memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, studi lain menemukan bahwa motivasi kerja tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Putri & Nugroho, 2020, hlm. 70). Temuan yang berbeda ini menunjukkan bahwa penelitian lebih lanjut diperlukan di industri kuliner, mengingat karakteristiknya yang unik, seperti intensitas interaksi pelanggan yang tinggi dan dinamika kerja yang serba cepat..

Penelitian terbatas tentang kinerja karyawan di industri *coffee shop*, terutama di Banjarmasin. Sebagian besar penelitian sebelumnya berkonsentrasi pada perusahaan besar seperti bank, manufaktur, atau sektor lainnya. Namun, sebagai bagian dari industri jasa, *coffee shop* memiliki fitur yang berbeda, dan kualitas

pelayanan sangat ditentukan oleh kinerja karyawan. Akibatnya, memberikan gambaran yang lebih relevan dan kontekstual membutuhkan penelitian yang dilakukan dalam konteks ini.

Tiga kebutuhan utama untuk motivasi adalah rasa memiliki, keterkaitan, dan pertumbuhan, menurut teori ERG yang dikembangkan oleh Clayton Alderfer. Dengan mengelola kebutuhan-kebutuhan ini, manajer memainkan peran penting dalam organisasi untuk meningkatkan motivasi karyawan. Karyawan yang sangat termotivasi seringkali langsung gagal meskipun berkinerja baik. Sebaliknya, karyawan yang kurang termotivasi dapat menjadi faktor utama yang mencegah mereka mencapai tujuan mereka di tempat kerja. Oleh karena itu, untuk keberhasilan organisasi secara keseluruhan, peningkatan motivasi karyawan melalui implementasi pendekatan strategis sangatlah penting.

Studi ini dilakukan di Kopi 1815 Banjarmasin, sebuah restoran modern yang berkembang pesat yang mewakili gaya hidup generasi muda kota. Kopi 1815 berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik melalui suasana tempat yang nyaman, cita rasa produk yang berkualitas, dan pelayanan profesional. Kopi 1815 adalah salah satu kedai kopi yang sedang berkembang di tengah persaingan bisnis kuliner yang semakin ketat. Itu menghadapi tantangan untuk menjaga kinerja karyawan agar tetap optimal. Oleh karena itu, penelitian ini berkonsentrasi pada pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Kopi 1815 Banjarmasin.



Gambar 1. 1 Logo Kopi 1815
Sumber : Diambil dari Instagram kopi.1815

Kopi 1815 sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusianya untuk mewujudkan visinya sebagai bisnis kuliner modern yang kompetitif. Dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan dan menjaga kepuasan pelanggan, karyawan merupakan aset penting yang menentukan keberhasilan bisnis. Saat ini, Kopi 1815 memiliki tim kerja yang solid dan jumlah karyawan yang terus bertambah seiring dengan meningkatnya permintaan dan pertumbuhan bisnis. Oleh karena itu, dua faktor penting yang memengaruhi kinerja karyawan dan keberhasilan operasional Kopi 1815 adalah pengelolaan lingkungan kerja yang nyaman dan motivasi kerja yang tinggi.

Kopi 1815 terus berupaya meningkatkan produktivitas. Mereka selalu berusaha menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan dan meningkatkan motivasi karyawan. Namun, dengan semakin beragamnya permintaan konsumen dan meningkatnya persaingan di industri kuliner, penting untuk menilai kondisi kerja dan moral karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana lingkungan kerja dan motivasi kerja memengaruhi kinerja karyawan di Kopi 1815 Banjarmasin. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan saran yang bermanfaat bagi manajemen untuk meningkatkan manajemen sumber daya manusia dan meningkatkan kinerja operasional secara keseluruhan.

Kinerja karyawan dalam suatu organisasi dipengaruhi oleh dua faktor penting: lingkungan kerja dan motivasi kerja. Kedua faktor ini berlaku untuk bisnis kuliner seperti Kopi 1815 Banjarmasin. Lingkungan kerja yang kondusif, baik secara fisik (misalnya, kebersihan, kenyamanan tempat kerja, pencahayaan, dan tata ruang) maupun nonfisik (misalnya, hubungan antar rekan kerja dan komunikasi dengan atasan), sangat membantu karyawan merasa nyaman dan lebih produktif (Nitisemito, 2019). Sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak ideal dapat menyebabkan stres, menurunkan semangat, dan memengaruhi kinerja karyawan secara keseluruhan.

Studi sebelumnya menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Arifin & Firmansyah, 2020, hlm. 48). Studi lain menemukan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di industri jasa. Namun, penelitian lain menemukan bahwa motivasi kerja tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Rahman & Susanto, 2021, hlm. 115).

Dari latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kopi 1815”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan pada kopi 1815?
2. Bagaimana pengaruh motivasi kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan pada kopi 1815?

3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada kopi 1815?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan pada kopi 1815.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan pada kopi 1815.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada kopi 1815

D. Signifikansi Penelitian

Adapun signifikan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Prodi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya yang berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi tambahan bagi program studi dalam memperkaya materi perkuliahan dan penelitian di bidang manajemen.

2. Bagi Fakultas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, khususnya dalam pengembangan penelitian

terapan yang relevan dengan dunia kerja dan industri. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pembelajaran yang berorientasi pada praktik dan kebutuhan lapangan.

3. Bagi Mahasiswa

Bagi mahasiswa, penelitian ini dapat menjadi referensi dan sumber inspirasi dalam penyusunan tugas akhir atau penelitian serupa di masa mendatang. Selain itu, penelitian ini juga dapat meningkatkan pemahaman mahasiswa mengenai pentingnya lingkungan kerja dan motivasi kerja dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan di suatu organisasi atau perusahaan.