

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era perkembangan bisnis di era globalisasi saat ini usaha Cafe atau kedai kopi merupakan salah usaha yang sedang banyak diminati oleh pelaku usaha di Indonesia. Bisnis Cafe menjadi salah satu sektor bisnis yang menjanjikan dan mampu menarik perhatian masyarakat, seiring dengan perkembangan masyarakat di jaman sekarang ini terutama kalangan remaja dan dewasa untuk menikmati suasana Cafe atau hanya sekedar bersantai menghabiskan waktu bersama kerabat maupun keluarga. Cafe secara umum adalah sebagai tempat berkumpul yang menyajikan kopi dan minuman lainnya dan juga makanan ringan, cafe juga bisa di jadikan tempat bersosial dan juga berdiskusi bertukar pemikiran dan lain sebagainya (Mais et al., 2024).

Suatu organisasi sumber daya manusia memegang peranan utama yang berpengaruh pada setiap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh organisasi dan bertanggung jawab atas semua aktivitas organisasi sehari-hari. Sumber daya manusia adalah satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, keterampilan , keinginan, pengetahuan, dan kemampuan untuk melakukan sesuatu. Tidak peduli seberapa maju teknologi, informasi, modal, dan bahan yang memadai. organisasi akan sulit mencapai tujuannya tanpa sumber daya manusia. Meskipun organisasi memiliki tujuan dan rencana organisasi yang baik, mereka akan sia-sia jika mereka mengabaikan sumber daya manusia. Sumber daya manusia harus dikelola sebaik mungkin untuk meningkatkan hasil kinerja sehingga pegawai merasa nyaman

melakukan pekerjaannya dan perusahaan/organisasi mendapatkan peningkatan kualitas kinerja (Kristanto et al., 2024).

Sumber daya manusia yang berkinerja baik akan memudahkan organisasi dalam mencapai visi, misi, dan tujuannya. Faktor sumber daya manusia ini merupakan elemen yang penting diperhatikan oleh organisasi, karena sumber daya manusia dengan kinerja yang baik diperlukan dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan kegiatan organisasi. Tanpa adanya sumber daya manusia dengan kinerja yang baik maka akan sulit bagi sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Desi, 2020)

Kinerja karyawan merupakan faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan dan daya saing suatu organisasi atau perusahaan. Kinerja yang baik akan berdampak positif pada produktivitas, efisiensi, dan pencapaian tujuan organisasi. Menurut (Kasmiati & Jelatu, 2024) Di sektor industri layanan seperti Cafe, kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh kemampuan individu dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah kepada konsumen (Wijaya & Suhaji, 2012). Oleh karena itu, pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan di sektor ini menjadi sangat penting, terutama untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan.

Salah satu faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Menurut (Lestary & Harmon, 2017) (Wijaya & Suhaji, 2012). Lingkungan kerja yang mendukung, baik secara fisik maupun sosial, akan menciptakan suasana yang kondusif untuk bekerja. Fasilitas yang memadai, kebersihan, serta suasana yang nyaman dapat meningkatkan kenyamanan karyawan dalam menjalankan

tugasnya. Lingkungan kerja yang ideal adalah tempat dengan ruang kerja yang luas, dilengkapi peralatan dan perlengkapan yang memadai, tata letak yang terorganisir dengan baik, kebersihan yang terjaga, suasana wangi, pencahayaan yang cukup, serta kenyamanan. Selain itu, hubungan yang baik antara rekan kerja dan atasan juga dapat meningkatkan semangat kerja dan kolaborasi dalam tim. Lingkungan kerja yang negatif atau tidak mendukung dapat menyebabkan stres dan ketidakpuasan yang berujung pada penurunan kinerja karyawan (Ramadhan & Ramadhan, 2023).

Selain lingkungan kerja, motivasi kerja juga memainkan peran yang sangat penting dalam menentukan tingkat kinerja karyawan. Motivasi yang tinggi akan mendorong karyawan untuk bekerja lebih keras, lebih berdedikasi, dan lebih fokus pada pencapaian tujuan organisasi. Motivasi kerja dapat berasal dari faktor intrinsik, seperti kepuasan pribadi dalam pekerjaan, serta faktor ekstrinsik, seperti gaji dan insentif. Karyawan yang merasa dihargai dan diberi tantangan yang sesuai dengan kemampuannya cenderung memiliki kinerja yang lebih baik. Oleh karena itu, penting bagi manajemen Cafe untuk menciptakan program yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan, baik melalui pemberian penghargaan, kesempatan pengembangan karir, atau insentif yang sesuai.

Menurut penelitian oleh Astuti dan Wajdi (2022), lingkungan kerja dan motivasi kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Namun, masih terdapat perbedaan hasil penelitian terkait sejauh mana kedua faktor tersebut mempengaruhi kinerja karyawan di sektor industri yang berbeda. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji

lebih lanjut pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan, khususnya dalam konteks Cafe.

Tabel 1. 1 Data cafe yang ada di Telang

Daftar nama Cafe daerah telang				
No	Nama Cafe	Jumlah Karyawan	Shift kerja karyawan	
			siang	malam
1	Cafe Salpak	6	3	3
2	Praja Cafe	2		2
3	Cafe Jofglo	2		2
4	Cafe Wbl	6	3	3
5	Cafe Padepokan	3		3
6	Arban Cafe	6	3	3
7	Athena Cafe	5	2	3
8	Binoet Cafe	3		3
9	Cafe Kopi Desa	5	2	3
10	Sakera Cafe	4	2	2
11	Dhamar Cafe	2		3
12	Circle Cafe	3		3
13	Cafe 17	3		3
14	Cafe 27	2		2
15	Cafe 77	3		3
16	Sivrasa Cafe	2		2
17	Cafe Titiek djaya	2		2
18	Detels Cafe	2		2
19	Lapota Cafe	4	2	2
20	Medan Cafe	2		2
21	Haifa Cafe	3		3

Daftar nama Cafe daerah telang				
22	Setara Cafe	2		2
23	Br Cafe	4	2	2
24	Joker Cafe	5		5
25	Cafe Yatore	3		3
26	Swag Cafe	4	2	2
27	Cahaya Cafe	4	2	2
28	Sewarna Cafe	4	2	2
29	Wild Cafe	4	2	2
30	Cafe Selalu	2		2
31	Kopi joy Cafe	4	2	2
32	Cafe Abel	6	3	3
33	Cafe Xotus	4	2	2
34	Stelkonah Cafe	4	2	2
35	Cafe Startup	2		2
36	Selter Cafe	4	2	2
37	Cafe Bintang Sangak	6	3	3
38	Cafe Klasik	4	2	2
39	berlyan Cafe	3		3
40	Nawasena Cafe	2		2
	Total	141		

Sumber: hasil observasi (data diolah)

Merujuk pada tabel di atas menjelaskan jumlah cafe yang ada di sekitar kampus universitas trunojoyo madura sebanyak 40 cafe dengan jumlah karyawan 141 orang. Berdasarkan observasi peneliti terkait permasalahan kinerja cafe yang ada di sekitar kampus UTM masih banyak kurangnya pelayanan terhadap pelanggan masih buruk. Contohnya terjadi pada salah satu cafe yang ada di sekitar kampus UTM

yaitu athena cafe permasalahan yang di keluhkan oleh pelanggan yaitu pelayanan yang lambat, antrian panjang yang menyebabkan ketidak nyamanan pada pelanggan, ada beberapa karyawan kurang memahami pentingnya kuantitas kerja dan sering menunjukkan perilaku tidak produktif seperti datang terlambat atau lalai dalam tugas. Hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja pada karyawan menurun.

Berdasarkan observasi peneliti banyak cafe yang menghadapi tantangan dalam menciptakan lingkungan kerja yang ideal dan menjaga tingkat motivasi karyawan. Beberapa permasalahan yang sering muncul meliputi fasilitas kerja yang kurang memadai, hubungan antar karyawan yang kurang harmonis, hingga kurangnya perhatian manajemen terhadap kebutuhan dan aspirasi karyawan. Kondisi ini dapat berdampak negatif terhadap kinerja karyawan, yang pada akhirnya memengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Terkait dengan permasalahan lingkungan kerja di cafe athena seringkali karyawan, yang sering salah komunikasi yang menimbulkan antar karyawan tidak harmonis dan menjadikan suasana kerja menjadi tidak nyaman adanya ketidak hadiran atau izin saat bekerja dengan berbagai alasan kepentingan yang membuat kekurangan rekan kerja saat itu, atau bahkan pengganti shift yang tidak siap untuk pertukaran jam kerja.

Pimpinan dalam sebuah organisasi memiliki peran penting dalam memotivasi karyawan untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan cafe yang ada di sekitar kampus UTM pimpinan masih kurang dalam memberikan motivasi kepada karyawan sehingga berdampak kepada semangat kerja karyawan. Motivasi ini sangat penting dalam

pencapaian kinerja karyawan. Rendahnya tingkat pengawasan dari pimpinan ditempat kerja membuat karyawan merasa kurang di perhatikan oleh pimpinan. Maka dari itu karyawan merasa kurang termotivasi untuk bersemangat dalam bekerja. Selain itu permasalahan gaji yang kurang memuaskan terhadap karyawan. Sehingga karyawan kurang bersemangat dalam bekerja.

Mengingat pentingnya peran lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kedua variabel tersebut terhadap kinerja karyawan di Cafe Skitar UTM. Dengan memahami hubungan antara lingkungan kerja, motivasi kerja, dan kinerja, diharapkan dapat ditemukan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan di Cafe ini. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi manajemen Cafe Skitar untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik serta strategi motivasi yang tepat guna mendorong karyawan mencapai kinerja yang optimal.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pernyataan yang telah di paparkan sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan cafe yang ada di sekitar kampus UTM.
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan cafe yang ada di sekitar kampus UTM.
3. Apakah lingkungan kerja dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan cafe yang ada di sekitar kampus UTM.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan sebelumnya, maka tujuan di lakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengukur dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan yang ada di cafe sekitar kampus UTM
2. Untuk mengukur dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan yang ada di cafe sekitar kampus UTM
3. Untuk mengukur dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan yang ada di cafe sekitar kampus UTM.

1.4 Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang di harapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini memberikan manfaat bagi peneliti untuk mengembangkan pemahaman tentang bagaimana lingkungan kerja dan motivasi kerja mempengaruhi kinerja karyawan cafe yang ada di skitar kampus utm

2. Bagi pengelola cafe

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk merancang kebijakan yang lebih efektif dalam mendukung kinerja karyawan. Diharapkan kinerja karyawan dapat meningkat.

3. Bagi penelitian selanjutnya

Bagi peneliti di masa mendatang, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai landasan awal. Selain itu, pendekatan metodologi dan hasil temuan dalam penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai referensi atau bahan perbandingan untuk pengembangan riset selanjutnya..