

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada zaman sekarang, era globalisasi memberikan pengaruh besar dalam seluruh bidang aspek kehidupan. Dengan berkembangnya era globalisasi, setiap aspek kehidupan juga dituntut untuk selalu berinovasi agar mampu bertahan untuk menghadapi dunia persaingan global. Pengaruh era globalisasi ini juga dirasakan dalam berbagai segmen, baik itu segmen ekonomi, segmen kehidupan sosial, segmen kualitas hidup, dan lain-lain. Setiap aspek kehidupan manusia tidak lepas dari aspek ekonomi dan aspek sosial yang dijalani oleh seseorang dalam kurun waktu yang *continue*. Aspek ekonomi sangat berperan penting untuk menunjang kehidupan seorang manusia, sedang aspek sosial memiliki peran untuk menjadikan seorang individu bermanfaat dan berperan bagi kehidupan sosial. Salah satu segmen yang pasti terdampak dan diwajibkan untuk berinovasi menghadapi perkembangan era globalisasi ini adalah segmen bisnis.

Segmentasi bisnis dapat diartikan sebagai suatu organisasi yang menyediakan barang atau jasa dengan maksud untuk mendapatkan laba, menurut (Griffin dan Ebert, 2018). Dalam segmentasi bisnis, pengaruh era globalisasi sangat berdampak bagi sebuah keberlangsungan suatu perusahaan. Hal ini menyebabkan sebuah perusahaan dituntut untuk mengadakan penyesuaian dalam semua segi yang ada pada organisasinya. Tidak hanya dilakukan oleh organisasi, manusia pun ingin mencapai kehidupan yang lebih

baik dengan kinerja dan prestasi yang diberikan dalam sebuah pekerjaan yang mereka tekuni. Sehingga setiap individu atau sumber daya manusia dituntut dan membutuhkan kemampuan atau kinerja yang lebih baik dan berkembang.

Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran penting sebagai potensi penggerak seluruh aktivitas perusahaan. Setiap perusahaan harus dapat menjaga, memelihara, dan meningkatkan kualitas kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki. Hal ini, sebagaimana yang dikemukakan oleh Synder, (1989) bahwa “Manusia merupakan sumber daya yang paling bernilai, dan ilmu perilaku meyiapkan banyak teknik dan program yang dapat menuntun pemanfaatan sumber daya manusia secara lebih efektif”. Selain itu, hal terpenting yang harus dilakukan perusahaan, adalah bagaimana karyawan dapat menikmati pekerjaannya sehingga karyawan dapat melakukan pekerjaan tanpa ada tekanan.

Kinerja merupakan tindakan-tindakan atau pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu dan dapat diukur. Kinerja karyawan merupakan hasil dari pikir dan tenaga dari seorang karyawan terhadap pekerjaan yang telah dilakukannya, dapat berwujud, dilihat, dihitung jumlahnya. Namun dalam kinerja pada hasil olah pikiran dan tenaga tidak dapat dihitung serta dilihat, seperti dalam hal ide pemecahan masalah, inovasi sautu produk barang atau jasa, bisa juga tentang penemuan prosedur kerja yang efisien. Salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja dalam motivasi (Hasibuan, 2012).

Motivasi merupakan sebuah dorongan yang tumbuh dalam diri seorang, baik itu berasal dari dalam diri atau dari luar dirinya untuk melakukan suatu pekerjaan dengan semangat tinggi menggunakan semua kemampuan dan keterampilan yang dimiliki guna mencapai suatu tujuan organisasi. Namun tidak sedikit individu dalam suatu peran tidak menjalankan peran sebagaimana mestinya dikarenakan kurangnya motivasi untuk tumbuh dan berkembang agar dapat menyesuaikan diri dengan fungsinya. Sebuah motivasi bagi setiap individu bisa juga ditumbuhkan dari faktor eksternal, antara lain pemberian motivasi oleh orang lain, pemberian apresiasi, pemberian pengakuan, dan lain-lain. Namun sayangnya dalam lingkup perusahaan atau pekerjaan, seorang karyawan lebih cenderung untuk bekerja tanpa motivasi dan hanya menjalankan perannya sesuai dengan *jobdesk* yang telah diberikan.

Selain faktor motivasi, lingkungan kerja juga tidak kalah pentingnya mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerjaan dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja yang sesuai dapat mendukung pelaksanaan kerja sehingga karyawan memiliki semangat dan meningkatkan produktifitas dalam bekerja. Faktor dalam lingkungan pekerjaan, juga memiliki peran yang cukup aktif dalam menentukan kemajuan internal suatu perusahaan. Banyak sekali indikator yang dapat ditentukan untuk menentukan kelayakan lingkungan kerja, antara lain fasilitas, suasana, manajemen, persaingan, target, visi, misi, dan lain-lain.

Dari banyak faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja tersebut, suatu perusahaan dituntut untuk memberikan yang terbaik untuk setiap individu dalam lingkungan kerja, namun faktor kelayakan lingkungan kerja paling besar dipengaruhi oleh kualitas masing-masing individu dalam lingkungan kerja.

Salah satu faktor yang dapat mendorong meningkatnya kinerja sumber daya manusia adalah upaya-upaya untuk peningkatan motivasi kerja yang memadai, seperti pemenuhan kebutuhan baik yang bersifat eksternal (pemenuhan kebutuhan primer, pangan, sandang dan papan serta dengan kata lain kebutuhan ekonominya dan prestasi individu tersebut dapat mendapatkan pengakuan dari masyarakat. Pemberian motivasi kerja eksternal dan internal yang makin baik dapat mendorong karyawan untuk bekerja lebih produktif, dengan produktivitas kerja yang tinggi, ongkos karyawan, selain itu pemberian kesempatan kepada karyawan untuk berkembang, terutama untuk memupuk motivasi kerja karyawan ke arah produktivitas yang tinggi dengan adanya pemenuhan kebutuhan yang sesuai dengan harapan karyawan, terutama imbalan finansial berupa gaji atau bonus atas prestasi kerja mereka.

Penciptaan kondisi lingkungan kerja yang nyaman tentunya ditujukan bagi karyawan agar nantinya karyawan dapat meningkat dan tujuan dari perusahaan dapat tercapai. Menurut Sedaryamanti (2009) mengenai lingkungan kerja, “manusia akan mampu melaksanakan kegiatannya dengan baik, sehingga dicapai hasil yang optimal, apabila diantaranya ditunjang oleh suatu kondisi lingkungan yang sesuai”. Lingkungan kerja merupakan suatu tempat dimana para karyawan dapat membuktikan segala kemampuan dalam menjalankan

tugas, setiap karyawan yang berhubungan langsung dan sangat dipengaruhi oleh lingkungan kerja.

Kota Malang dijuluki sebagai kota pendidikan sebab sebagai salah satu pusat pendidikan yang berposisi di wilayah Jawa Timur dan dengan karakteristik masyarakat urban ditandai dengan maraknya tempat modern seperti mall, restoran, dan *café*. Dimana Kota Malang merupakan salah satu tujuan para pelajar merantau untuk menempuh pendidikan. Semakin banyaknya pelajar yang datang menyebabkan para pelaku bisnis melihat peluang usaha dengan menyediakan tempat belajar ataupun nongkrong dalam bentuk *café* dengan berkonsep modern yang identik untuk melakukan aktivitas seperti mengerjakan tugas, rapat, dan *hang out*, maka hal tersebut mampu menarik minat masyarakat Kota Malang dengan karakteristik masyarakat yang urban yang dimanfaatkan sebagai sarana untuk berkumpul dan berkomunikasi. Banyaknya *café* yang ada di kota Malang membuat para pemilik bisnis diwajibkan untuk dapat memberikan sebuah motivasi dan lingkungan yang nyaman dengan para pekerja.

seperti yang diterapkan oleh salah satu *café* yang populer di Kota Malang yaitu Kelapa Gading Cafe. Dengan tersedianya lingkungan kerja yang nyaman dapat memberikan hubungan kerja yang mengikat pekerja dengan lingkungannya, dan nantinya hal ini akan memberikan efek positif pada kinerja karyawan.

Namun demikian dalam menjalankan kegiatan usahanya Kelapa Gading Cafe menunjukkan atau mengalami permasalahan dalam hal pencapaian jumlah

pelanggan yaitu adanya kecenderungan adanya penurunan jumlah pelanggan. Penurunan jumlah pelanggan ini mengindikasikan adanya penurunan pencapaian kinerja para karyawan, data mengenai penurunan tersebut dapat ditunjukkan pada Tabel 1.1

Tabel 1.1
Jumlah Pelanggan Kelapa Gading Café Bulan Januari-Juli Tahun 2023

No.	Bulan	Jumlah	Penurunan/Peningkatan
1	Januari	1.675	
2	Februari	1.788	6,8%
3	Maret	1.713	(4,2%)
4	April	1.715	0,12%
5	Mei	1.699	(0,9%)
6	Juni	1.678	(1,2%)
7	Juli	1.655	(1,4%)

Sumber: Kelapa Gading Café, Tahun 2023

Tabel 1.1 menunjukkan adanya kecenderungan penurunan jumlah pelanggan Kelapa Gading Cafe, kondisi menjadi hal yang penting bagi pemilik untuk melakukan evaluasi terkait dengan penurunan jumlah pelanggan tersebut. Terjadinya penurunan tersebut mengindikasikan adanya penurunan atas pencapaian kinerja karyawan. Selain itu permasalahan mengenai kinerja karyawan juga ditunjukkan mengenai data komplain yang diberikan oleh pelanggan. Secara lengkap data mengenai komplain yang diperoleh dari kotak saran yang diberikan oleh pelanggan dapat ditunjukkan pada Tabel 1.2

Tabel 1.2
Komplain Pelanggan Kelapa Gading Cafe
Bulan Januari-Juli Tahun 2023

No.	Keterangan	Komplaiian	
		Jumlah	%
1	Kecepatan pelayanan	56	54,90%
2	Keramahan	23	22,55%
3	Kejelasan informasi	9	8,82%
4	Komunikasi karyawan	14	13,72%

Sumber: Kelapa Gading Cafe, Tahun 2023

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas, menunjukkan bahwa komplain mengenai kecepatan atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan memiliki jumlah komplain tertinggi yaitu 56 dengan persentase sebesar 54,90%, Kemudian komplain mengenai keramahan yang diberikan kepada pelanggan dengan jumlah 23 dengan presentase sebesar 22,55%, untuk komplain kejelasan informasi yang diberikan kepada pelanggan memiliki jumlah komplain terendah yaitu 9 dengan presentasi sebesar 8,82%, terakhir komplain mengenai komunikasi karyawan berjumlah 9 dengan presentase sebesar 13,72%.

Dengan demikian dapat diartikan bahwa komplain pelanggan Kelapa Gading Café terbanyak yaitu pada kecepatan atas pelayanan berjumlah 56 dengan nilai presentase 54,90%.

Selain itu terdapat kesalahan yang dilakukan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan pada bulan Januari-Juli Tahun 2023, dimana kesalahan tersebut dapat disajikan pada Tabel 1.3.

Tabel 1.3
Jenis Kesalahan Pelayanan Bulan Januari-Juli Tahun 2023

No.	Keterangan	Komplaiian	
		Jumlah	%
1	Kesalahan dalam memberikan pesanan	19	47,5%
2	Kesalahan pencatatan pesanan	13	32,5%
3	Kesalahan dalam pemberian informasi	8	20%

Sumber: Kelapa Gading Cafe, Tahun 2023

Berdasarkan tabel 1.3 diatas, menunjukan bahwa kesalahan dalam memberikan pesanan memiliki jumlah komplain terbanyak yaitu 19 dengan presentase 47,5%, kemudian pada komplain kesalahan pencatatan pesanan berjumlah 13 dengan presentase 32,5%, selanjutnya pada komplain kesalahan

dalam pemberian informasi terdapat komplain dengan jumlah terkecil yaitu 8 dengan presentasi 20%.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa karyawan sering melakukan kesalahan dalam memberikan pesan/menu kepada pelanggan dengan presentase sebesar 47,5%.

Hasil survey awal yang dilakukan melalui wawancara yang dilakukan dengan beberapa karyawan menunjukkan adanya permasalahan terkait dengan kondisi lingkungan kerja yang terdapat di café. Keadaan ini dapat dilihat dari lambatnya penyelesaian suatu pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan dengan cepat. Kurang mendukungnya lingkungan kerja tersebut dapat ditunjukkan dengan masih terbatasnya fasilitas pendukung aktivitas kerja para karyawan dan kurangnya fasilitas pendukung pelayanan sehingga dapat mengganggu aktivitas para karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Hasil wawancara yang telah dilakukan juga dapat diketahui bahwa selama ini kondisi hubungan antar karyawan kurang baik sehingga menjadikan para karyawan merasakan adanya kondisi lingkungan kerja yang kurang kondusif akhirnya dapat menghambat proses penyelesaian pekerjaan. Lingkungan kerja fisik berupa tata letak tempat bekerja, suhu ruangan dan pencahayaan dapat mempengaruhi kinerja para karyawan, karena jika tidak sesuai dengan keinginan dirinya bisa menimbulkan ketidaknyamanan dalam bekerja. Lingkungan kerja non fisik meliputi hubungan antara bawahan dengan atasan

dan hubungan antara sesama rekan kerja juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Penurunan kinerja karyawan juga dikarenakan masih belum maksimalnya motivasi kerja yang dimiliki para karyawan. Rendahnya motivasi kerja yang dimiliki oleh karyawan dikarenakan permasalahan mengenai jumlah dan pembayaran gaji yang dilakukan pemilik café, dimana jumlah gaji yang diberikan belum sesuai dengan harapan karyawan dan dibawah UMK Kota Malang. Selain itu belum adanya upaya pemilik untuk mengembangkan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan juga menjadi penyebab rendahnya motivasi karyawan.

Berdasarkan latar belakang diatas, Penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kelapa Gading Cafe”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diutarakan diatas dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dari penelitian tersebut adalah:

1. Bagaimana motivasi kerja, lingkungan kerja dan kinerja karyawan di Kelapa Gading Café ?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

5. Diantara motivasi dan lingkungan kerja manakan yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Kelapa Gading Café ?

C. Tujuan Penelitian

Sebagaimana telah dijelaskan berdasarkan perumusan masalah yang telah disebutkan, penelitian ini bermaksud mengetahui:

- a. Untuk mendeskripsikan motivasi, lingkungan kerja, dan kinerja karyawan di Kelapa Gading Café
- b. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan
- c. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan
- d. Untuk menganalisis pengaruh variabel motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.
- e. Untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Kelapa Gading Café

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan Kelapa Gading Café

Diharapkan mampu untuk memberikan sebuah kontribusi baik bagi pihak yang bersangkutan. Dalam penelitian ini dapat mempunyai manfaat sebagai pengembangan untuk mengevaluasi masalah-masalah yang dihadapi oleh perusahaan dan menjadikan penelitian ini sebagai solusi atas penyelesaian masalah yang sedang dihadapi.

2. Bagi Program Studi Manajemen

Sebagai bahan yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dan referensi untuk melakukan penelitian dalam bidang yang sama, bagi pembuatan sebuah karya tulis yang dilakukan oleh mahasiswa manajemen.

