

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia adalah faktor internal yang sangat berperan dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Organisasi yang memiliki sumber daya manusia berkualitas akan mampu bersaing dan unggul karena menghasilkan kinerja yang optimal. Meskipun setiap organisasi telah melalui proses seleksi yang baik, karyawan tetap menghadapi tantangan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka yang sering kali tidak dapat diselesaikan secara mandiri. Oleh karena itu, pembinaan sumber daya manusia sangat penting. Kebutuhan akan sumber daya manusia yang berkualitas semakin meningkat dalam perusahaan yang berkembang pesat untuk bersaing dan memenuhi kebutuhan organisasi di dunia kerja.

Di era globalisasi saat ini, Sektor kuliner dan minuman telah menjadi salah satu bidang jasa utama di Indonesia yang terus menunjukkan potensi pertumbuhan ekonomi yang pesat. Banyak pengusaha tertarik untuk berbisnis di bidang ini, terutama dengan mendirikan berbagai *coffee shop*. Akibatnya, persaingan antar *coffee shop* semakin ketat dalam upaya menarik pengunjung dan konsumen. Setiap *coffee shop* berusaha memberikan kualitas dan pelayanan terbaik kepada pelanggannya. Kondisi ini mendorong setiap perusahaan untuk mencari tenaga kerja yang sangat kompeten dan dapat diandalkan dalam menghadapi persaingan yang ketat ini (Marwansyah, 2010). Saat ini, banyak *coffee shop* telah Berada di berbagai kota besar di Indonesia, termasuk Malang.

Kota Malang Jawa Timur dikenal dengan budaya kopi yang terus berkembang. Banyak *coffee shop* di Malang yang menawarkan pengalaman unik bagi para pecinta kopi. Setiap *coffee shop* di kota ini memiliki karakteristik dan daya tarik tersendiri, Salah satunya yaitu *coffee shop* Dermo, *Coffee shop* Dermo yang berada di Jl. Raya Dermo Kec.

Mulyoagung Kab. Malang. dengan beragam jenis kopi dan suasana yang berbeda-beda. Tempat yang ideal untuk bertemu bersama teman atau anggota keluarga dan bagi mahasiswa yang ingin mengerjakan tugas mereka. *Coffee shop* tidak hanya menyajikan kopi berkualitas, tetapi juga memberikan pelayanan proses pengolahan dan penyajian kopi tersebut. hal tersebut menjadikan *coffee shop* Dermo memiliki ciri khas tersendiri.

Perkembangan *coffee shop* Dermo di Malang disebabkan meningkatnya Perubahan gaya hidup masyarakat dalam menikmati kopi telah mengubah pandangan bisnis *coffee shop* sebagai peluang usaha yang menjanjikan. (Rianto 2019). Selama ini *coffee shop* Dermo memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan dalam setiap harinya sehingga memberikan pelayanan juga merupakan indikator kualitas kinerja. Keberhasilan dalam memasarkan produk *coffee shop* kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang tepat waktu dan memuaskan, yang akan memperoleh reputasi yang baik dimata pelanggan. Kemudian dapat meningkatkan minat pelanggan untuk berkunjung, yang pada akhirnya akan meningkatkan pendapatan *coffee shop* (Assauri 2015).

Berdasarkan hasil pengamatan awal dan wawancara dengan seorang karyawan *coffee shop* di Dermo tentang tantangan bagian kinerjanya yang sering terjadi di tempat kerja, beberapa karyawan mengungkapkan bahwa "Masih ada keterlambatan dalam penyajian pesanan karena barista harus menangani semua aspek pekerjaan, yang mengakibatkan keterbatasan waktu untuk melayani dengan cepat." Hal ini menunjukkan bahwa tugas barista yang meliputi berbagai tanggung jawab mempengaruhi kemampuan mereka dalam menyajikan pesanan secara tepat waktu. Oleh karena itu, perlu adanya pembagian tugas yang lebih terencana dan terperinci untuk meningkatkan efisiensi serta mengurangi keterlambatan dalam pelayanan. Selain itu, pembagian kerja yang tidak sesuai dengan deskripsi pekerjaan masing-masing karyawan juga menjadi masalah. Berdasarkan hal ini, dapat disimpulkan bahwa ketidaksesuaian tersebut dapat menyebabkan keterlambatan dalam layanan dan penurunan kualitas kerja karena karyawan

harus menangani tugas-tugas di luar tanggung jawab utama mereka. Ini menunjukkan perlunya pembagian tugas yang lebih spesifik dan sesuai dengan job description untuk meningkatkan efisiensi dan kinerja karyawan.

Hal ini menekankan pentingnya manajemen untuk mempertimbangkan kualitas kinerja agar tetap stabil dan meningkat. Kinerja karyawan, yang merupakan faktor kunci keberhasilan perusahaan, telah terbukti secara ilmiah dipengaruhi oleh berbagai elemen yang dapat berdampak positif maupun negatif. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa konflik seperti ketergantungan kerja dan lingkungan kerja yang kurang mendukung dapat memengaruhi kinerja karyawan. (Suyantiningsih, 2020).

Faktor lain yang dapat menurunkan kinerja karyawan adalah adanya konflik, yang berpotensi mempengaruhi kinerja negatif di *coffee shop* Dermo. Salah satu konflik yang sering muncul pada setiap *coffee shop* bahwa masih terdapat aktivitas kerja yang saling bergantung antar karyawan, di mana pembagian tugas yang kurang jelas dapat menyebabkan ketidakefisienan dan potensi konflik. Tingkat ketergantungan yang tinggi antar karyawan dalam menyelesaikan tugas dapat menghambat alur kerja dan mengurangi produktivitas. Hal ini menunjukkan perlunya struktur kerja yang lebih terorganisir dan penugasan yang lebih terdefinisi untuk mengurangi ketergantungan dan meningkatkan kinerja tim secara keseluruhan.

Beberapa penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Purba & Ratnasari, (2018), menunjukkan bahwa konflik kerja dapat memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sebaliknya, penelitian oleh Panggabean, et al, (2019), menemukan bahwa konflik berdampak negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat konflik kerja, semakin rendah kinerja karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa adanya konflik di tempat kerja dapat mengakibatkan penurunan kinerja."

Selain konflik kerja, faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah lingkungan kerja. Berdasarkan wawancara dengan salah satu karyawan di

coffee shop Dermo mengenai masalah di tempat kerja, pegawai tersebut menjelaskan bahwa Coffee shop umumnya membutuhkan tingkat kerja sama yang tinggi antara barista dan staf lainnya agar pelanggan dapat dilayani dengan cepat dan efektif. Karena tugas seperti menyajikan kopi, mengelola pesanan, dan menjaga kebersihan area dilakukan bersama-sama, hubungan yang kuat antar karyawan dapat mempercepat layanan dan meningkatkan kualitasnya. Hal ini dapat menciptakan suasana yang lebih nyaman dan akrab, membuat coffee shop menjadi tempat kerja yang lebih menyenangkan. Penjelasan ini menunjukkan bahwa hubungan positif antar rekan kerja tidak hanya memperkuat tim, tetapi juga memengaruhi suasana keseluruhan di coffee shop.

Menurut penelitian Lotje Kawet (2016) mengenai Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja di *coffee shop* menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki dampak signifikan terhadap kinerja karyawan. Perubahan dalam kinerja, baik peningkatan maupun penurunan, dipengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja. Selain menyediakan lingkungan yang nyaman dan asri, *coffee shop* Dermo perlu memberikan perhatian lebih terhadap berbagai aspek lingkungan kerja.

Penjelasan ini menunjukkan adanya keterkaitan antara lingkungan kerja yang melibatkan konflik dan kinerja karyawan di *coffee shop* Dermo di Malang. Sehubungan dengan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti berminat untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA MELALUI LINGKUNGAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIATOR DI COFFEE SHOP DERMO DI MALAN”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana konflik kerja, lingkungan kerja, dan kinerja di *coffee shop* Dermo?
2. Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja?
3. Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap lingkungan kerja?

4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja?
5. Apakah lingkungan kerja memediasi pengaruh konflik kerja terhadap kinerja?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menggambarkan konflik kerja, lingkungan kerja, dan kinerja di *Coffee Shop* Dermo Malang.
2. Untuk mengevaluasi dampak konflik kerja terhadap kinerja.
3. Untuk menilai pengaruh konflik terhadap lingkungan kerja.
4. Untuk mengkaji dampak lingkungan kerja terhadap kinerja.
5. Untuk menguji pengaruh konflik kerja terhadap kinerja dengan melibatkan lingkungan kerja sebagai variabel mediasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan informasi tersebut. Berikut adalah manfaat yang diharapkan dari penelitian ini:

1) Manfaat Praktisi:

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan atau saran yang berharga bagi praktisi, terutama manajer *coffee shop*, dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan melalui pengelolaan konflik dan lingkungan kerja. Dengan demikian, temuan ini dapat menjadi dasar untuk pengambilan keputusan yang lebih efektif dan tepat dalam manajemen sumber daya manusia di organisasi tersebut.

2) Manfaat Teoritis:

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan pemahaman di bidang sumber daya manusia, khususnya mengenai pengaruh lingkungan kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan di *coffee shop* Dermo.