

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam menghadapi era globalisasi dan digitalisasi saat ini, persaingan di industri kafe semakin ketat. Saat ini semakin menjamurnya kafe di Indonesia dengan beragam konsep mulai dari kopitiam sederhana hingga kafe elit. Berdasarkan hasil survei *GoodStats Indonesia* pada Agustus-September tahun 2023, masyarakat Indonesia gemar mengunjungi kafe sebesar 83,91 %. Hal tersebut selaras dengan peningkatan kafe di Indonesia lebih dari setengah jumlah coffee shop di Indonesia yang tercatat sebanyak 4.000-an gerai pada 2023 lalu (Kompas.com, 2023). Kafe-kafe harus mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan tren dan kebutuhan pelanggan. Salah satu cara untuk tetap kompetitif adalah dengan memastikan bahwa karyawan mereka bekerja secara efektif dan efisien. Dalam konteks bisnis kafe, kinerja karyawan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Kualitas layanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga meningkatkan loyalitas pelanggan dan citra positif kafe tersebut (Saputra et al., 2024). Oleh karena itu, penting bagi setiap manajemen kafe untuk terus memantau dan meningkatkan kinerja karyawan mereka. Perusahaan yang ingin mencapai tujuannya harus memperhatikan lingkungan kerja agar menghasilkan karyawan yang bekerja secara efisien dan efektif. Dengan menyediakan kenyamanan bagi karyawan melalui lingkungan kerja yang baik, perusahaan dapat menentukan tingkat kinerja karyawan tersebut (Masram & Mu'ah, 2017).

Kinerja karyawan merupakan salah satu aspek krusial yang menentukan keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan. Hasibuan (2017) menyatakan kinerja yang baik dari karyawan berkontribusi langsung terhadap pencapaian tujuan dan visi perusahaan. Kinerja karyawan penting untuk dipelajari guna meningkatkan kinerja suatu perusahaan. Perusahaan tidak selalu mengalami peningkatan kinerja, tetapi juga mengalami penurunan kinerja. Jadi, dapat disimpulkan bahwa

produktivitas perusahaan dipengaruhi oleh kinerja karyawan yang berperan penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Kinerja harus didukung oleh beberapa aspek, salah satunya adalah lingkungan kerja, disiplin, dan kompensasi (Kasmir, 2016). Lingkungan kerja dapat sangat mempengaruhi fisik dan psikologi karyawan karena seberapa pun termotivasinya karyawan, kinerja akan buruk jika tidak ada lingkungan yang mendukung (Bintoro, D., & Daryanto, D., 2017).

Lingkungan kerja mencakup semua hal yang ada di sekitar pekerja yang dapat mempengaruhi mereka dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawab karyawan Sedarmayanti (2017). Lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung dapat meningkatkan semangat dan produktivitas karyawan. Lingkungan dikatakan baik jika lingkungan tersebut cocok dan membuat karyawan merasa nyaman dalam menjalankan aktivitasnya secara optimal (Manik & Syafrina, 2018). Lingkungan kerja yang buruk dapat menuntut lebih banyak tenaga dan waktu serta tidak mendukung tercapainya desain sistem kerja yang efisien. Penelitian Sedarmayanti (2017) membagi lingkungan kerja menjadi dua kategori, yaitu lingkungan kerja fisik dan non-fisik. Lingkungan kerja fisik meliputi faktor-faktor seperti pencahayaan, kebisingan, dan suhu ruangan, sementara lingkungan kerja non-fisik mencakup hubungan antar karyawan serta hubungan dengan atasan. Penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan kinerja karyawan. Sebagai contoh, tempat kerja yang bersih, pencahayaan yang cukup, serta hubungan yang harmonis antara karyawan dapat menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dan memotivasi karyawan untuk bekerja lebih produktif. Jadi, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan saat bekerja, baik secara fisik maupun non-fisik, yang secara langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi karyawan dan pekerjaan mereka. Faktor-faktor seperti kondisi fisik tempat kerja, kebersihan, kenyamanan, fasilitas yang tersedia, hubungan antar karyawan, serta dukungan dari manajemen sangat berpengaruh terhadap bagaimana karyawan menjalankan tugas-tugas mereka sehari-hari. Sebaliknya, lingkungan kerja yang buruk dapat menurunkan semangat kerja, meningkatkan stres, dan berpotensi menurunkan kinerja karyawan.

Selain lingkungan kerja, disiplin juga mempengaruhi kinerja karyawan. Disiplin kerja adalah sikap, perilaku, dan tindakan yang sesuai dengan aturan perusahaan, baik dalam bentuk tertulis maupun tidak tertulis. Menurut Agustini (2019) Disiplin kerja adalah sikap ketaatan terhadap aturan dan norma yang berlaku di suatu perusahaan dalam rangka meningkatkan keteguhan karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan/organisasi. Hasibuan (2017) menyatakan disiplin kerja yang baik mencerminkan kepatuhan karyawan terhadap aturan dan kebijakan perusahaan, serta tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya. Menurut Jufrizen (2020), disiplin kerja yang baik dapat menghasilkan ketaatan karyawan terhadap aturan yang dibuat oleh perusahaan, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja mereka. Karyawan yang disiplin cenderung lebih tepat waktu, bertanggung jawab, dan patuh terhadap prosedur kerja, sehingga mereka dapat mencapai kinerja yang lebih baik. Disiplin kerja yang tinggi juga membantu dalam menciptakan lingkungan kerja yang teratur dan efisien, yang pada gilirannya berdampak positif pada keseluruhan kinerja perusahaan.

Kompensasi adalah segala bentuk penghargaan yang diterima karyawan sebagai imbalan atas pekerjaan yang mereka lakukan (Hasibuan, 2017). Dalam pernyataannya, kompensasi dapat berupa finansial, seperti gaji dan bonus, maupun non-finansial, seperti pengakuan dan penghargaan. Efendi et al. (2020) menemukan bahwa kompensasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kompensasi yang adil dan kompetitif dapat memotivasi karyawan untuk bekerja lebih keras dan meningkatkan produktivitas mereka. Selain itu, kompensasi juga dapat meningkatkan kepuasan kerja dan loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Dengan adanya kompensasi yang memadai, karyawan merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan yang terbaik bagi perusahaan.

Salah satu kafe yang berkembang di Jember, Eterno Coffee, menghadapi tantangan untuk menjaga kinerja karyawannya tetap optimal dalam persaingan bisnis yang ketat. Sebagai sebuah perusahaan yang bergerak di industri jasa, Eterno Coffee sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan oleh karyawannya. Oleh karena itu, penting bagi manajemen Eterno Coffee untuk memahami bagaimana lingkungan kerja, disiplin kerja, dan kompensasi dapat memengaruhi

kinerja karyawan mereka. Dengan pemahaman ini, perusahaan dapat merumuskan strategi yang tepat untuk menciptakan lingkungan kerja yang ideal dan memotivasi karyawan agar dapat memberikan kinerja terbaik.

Eterno Coffee melakukan pencatatan kedisiplinan dan kinerja tiap karyawan. Berikut ringkasan data kinerja karyawan Eterno Coffe:

Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Karyawan Eterno Coffee Jember Bulan Juli 2024

| Divisi | KPI | Bobot (%) | Target | Realisasi | Capaian (%) | Keterangan |
|------------------------|---------------------------------|-----------|------------|------------|-------------|------------------------|
| Barista | Penjualan (Rp) | 40% | 30.000.000 | 32.500.000 | 108% | Melebihi target |
| | Waktu Penyajian (Menit) | 30% | 5 | 4.5 | 111% | Penyajian efisien |
| | Kepatuhan SOP (%) | 30% | 100 | 98 | 98% | Hampir memenuhi target |
| Waiter/Waitress | Kepuasan Pelanggan (%) | 50% | 90 | 88 | 98% | Hampir memenuhi target |
| | Kecepatan Penyajian (Menit) | 30% | 10 | 12 | 83% | Perlu efisiensi |
| | Penguasaan Menu (Nilai/10) | 20% | 9 | 8 | 89% | Perlu peningkatan |
| Kitchen Staff | Kualitas Makanan (Nilai/10) | 50% | 9 | 9.2 | 102% | Target tercapai |
| | Waktu Penyajian Makanan (Menit) | 30% | 15 | 14 | 107% | Penyajian efisien |
| | Kepatuhan SOP Makanan (%) | 20% | 100 | 100 | 100% | Target tercapai |
| Supervisor | Kepuasan Pelanggan (%) | 40% | 90 | 89 | 99% | Hampir memenuhi target |
| | Kepatuhan Jadwal (%) | 30% | 100 | 95 | 95% | Perlu peningkatan |
| | Penyelesaian Masalah (Nilai/10) | 30% | 9 | 8.5 | 94% | Perlu evaluasi |

Sumber: Data Primer (2024)

Berdasarkan Tabel 1.1, terlihat bahwa Kinerja karyawan Eterno Coffee dievaluasi melalui indikator yang disesuaikan dengan tugas utama tiap divisi.

Barista dinilai berdasarkan penjualan minuman, efisiensi waktu penyajian, dan kepatuhan terhadap SOP, di mana karyawan berhasil melampaui target dengan performa efisien. Waiter/Waitress fokus pada kepuasan pelanggan, kecepatan penyajian, dan penguasaan menu, dengan beberapa area yang perlu peningkatan, seperti efisiensi waktu penyajian. Kitchen Staff menunjukkan hasil optimal dalam kualitas makanan dan waktu penyajian, memenuhi bahkan melebihi target yang ditetapkan. Supervisor bertanggung jawab atas kepuasan pelanggan, kepatuhan jadwal, dan penyelesaian masalah operasional, dengan capaian yang hampir memenuhi target di semua indikator. Evaluasi ini memberikan gambaran menyeluruh tentang kontribusi tiap divisi terhadap operasional kafe, sekaligus mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan untuk mencapai performa terbaik.

Adapun permasalahan lain yang bersangkutan yaitu terbatasnya ruang dapur yang tersedia untuk karyawan dalam melaksanakan tugas mereka. Ruang dapur yang sempit membuat karyawan kesulitan bergerak dengan leluasa, terutama saat harus melakukan beberapa tugas sekaligus, seperti mempersiapkan pesanan, mencuci peralatan, dan mengatur bahan makanan. Keterbatasan ini tidak hanya mengurangi efektivitas karyawan dalam bekerja, tetapi juga mempengaruhi semangat dan motivasi mereka untuk memberikan kinerja terbaik. Dalam kondisi kerja yang kurang ideal seperti ini, karyawan cenderung merasa terbebani, sehingga motivasi untuk bekerja dengan maksimal pun menurun. Hal ini pada akhirnya dapat berdampak negatif pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan serta produktivitas keseluruhan Café Eterno Coffee.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurpribadi et al., (2024) menghasilkan kompensasi, motivasi dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada 80 karyawan PT. Diamond Cold Storage. Penelitian oleh Kardika dan Mujiati (2022) juga menunjukkan kompensasi, lingkungan kerja, dan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap produktivitas karyawan pada karyawan Norton Bali Computer & Smartphone. Penelitian pendukung lainnya yaitu oleh lingkungan kerja, disiplin kerja, dan kompensasi finansial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT BPR Naga Batubulan.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di industri kafe, kinerja karyawan menjadi faktor kunci yang menentukan keberhasilan sebuah bisnis. Café Eterno Coffee, sebagai salah satu kafe yang berkembang di Jember, menghadapi tantangan terkait keterbatasan ruang dapur yang membuat karyawan kurang efektif dalam bekerja, yang pada akhirnya menurunkan motivasi dan kinerja mereka. Selain itu, faktor lingkungan kerja, disiplin, dan kompensasi juga memengaruhi kinerja karyawan secara signifikan. Berdasarkan beberapa penelitian, terbukti bahwa ketiga faktor ini memiliki dampak positif terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi lebih lanjut bagaimana lingkungan kerja, disiplin kerja, dan kompensasi memengaruhi kinerja karyawan di Café Eterno Coffee, agar dapat dirumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan efektivitas dan produktivitas karyawan. Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Eterno Coffee Di Jember?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Eterno Coffee Di Jember?
3. Apakah kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Eterno Coffee Di Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Eterno Coffee Di Jember.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Eterno Coffee Di Jember.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan Eterno Coffee Di Jember.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis

Sebagai sarana untuk menerapkan teori-teori yang telah dipelajari selama perkuliahan, sehingga peneliti akan memahami peran nyata dari teori-teori tersebut dan mendapatkan wawasan praktis tentang masalah yang terjadi.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya guna memperluas wawasan dan pengetahuan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

3. Bagi Eterno Coffee di Jember

Sebagai acuan dalam mencapai tujuan target capaian karyawan agar tercipta kinerja karyawan yang baik dengan beberapa faktor yaitu lingkungan kerja, disiplin kerja, dan kompensasi.

