

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Di era globalisasi saat ini, berbagai pengaruh perubahan yang terjadi menuntut organisasi untuk membuka diri terhadap perubahan dan selalu berupaya menyusun strategi dan kebijakan yang selaras dengan lingkungan yang akan bergantung pada kemampuan organisasi menyesuaikan diri dengan lingkungan. Dengan kata lain, suatu organisasi harus mampu menghasilkan sesuatu yang terbaik agar mampu bersaing organisasi atau perusahaan selalu mempunyai berbagai macam tujuan yang dapat dicapai. Untuk mencapai tujuan organisasi, salah satunya diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas. Agar dapat memproleh sumber daya manusia yang berkualitas maka sumber daya manusia itu harus dikelola dengan baik dan benar. Karena pengelolaan yang baik dan benar akan menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan akan memiliki prestasi kerja yang baik sehingga dapat mendukung perusahaan dalam mencapai tujuannya. Pengelolaan yang baik dan benar-benar dapat dilihat dari kinerja pegawai atau karyawan perusahaan tersebut.

Sumber daya manusia (SDM) di perusahaan perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama perusahaan agar dapat berkembang secara produktif dan wajar (Mangkunegara, 2009). SDM selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tidak

akan terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggihnya. Alat-alat canggih yang dimiliki perusahaan tidak ada manfaatnya bagi perusahaan, jika peran aktif karyawan tidak diikutsertakan. Berkaitan dengan hal diatas, karyawan merupakan sumber daya penting yang wajib mereka jaga. Oleh karena itu bagi perusahaan yang khususnya bergerak di bidang perdagangan yang mengandalkan tingkat kinerja pegawai diperusahaannya, maka perusahaan tersebut dituntut untuk mampu mengoptimalkan kinerja karyawannya (Fahmi, 2009). Karyawan mempunyai peran yang strategis didalam perusahaan yaitu sebagai pemikir, perencana, dan pengendali aktivitas perusahaan karena memiliki bakat, tenaga dan kreatifitas yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan. Demi tercapainya tujuan perusahaan, karyawan memerlukan motivasi agar bekerja lebih rajin.

Motivasi menjadi penting karena dengan motivasi setiap karyawan akan mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai kinerja yang lebih tinggi. Motivasi seseorang dipengaruhi dan dirangsang oleh keinginan, pemenuhan kebutuhan serta tujuan dan kepuasan. Rangsangan timbul dari dalam dan dari luar. Hal ini akan menciptakan dorongan pada seseorang untuk melakukan aktifitas (Sunyoto, 2012). Untuk dapat memberikan hasil kerja yang berkualitas dan berkuantitas maka seorang pegawai membutuhkan motivasi kerja yang akan berpengaruh terhadap semangat kerjanya sehingga dapat meningkatkan kinerja. Selain faktor motivasi kerja lingkungan kerja tempat karyawan tersebut bekerja juga tidak kalah pentingnya dalam meningkatkan kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang sesuai dapat mendukung pelaksanaan kerja sehingga karyawan memiliki

semangat bekerja dan meningkatkan kinerja karyawan, sedangkan ketidaksesuaian lingkungan kerja dapat menciptakan ketidaknyamanan bagi karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Lingkungan kerja yang baik dapat mendukung pelaksanaan kerja sehingga karyawan memiliki semangat bekerja dan meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan penelitian Suprayitno dan Sukir (2007) di Dinas Kebersihan dan Tata Kota Kabupaten Karanganyar yang menyatakan bahwa motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja.

Lab *coffee & eatery* merupakan perusahaan yang bergerak dibidang kuliner yang menyajikan berbagai varian minuman kopi dan menu Asia sebagai sajian utamanya. Lab *coffee & eatery* berkonsep sebagai coffee shop yang mengusung tema industrial clean yang terdiri dari 4 lantai, Berlokasi di kabupaten Malang, Jawa timur. Kemudian memiliki cabang berlokasi di Jl. Garbis kota Malang. Permasalahan yang paling utama adalah meningkatkan efektifitas kinerja para karyawannya Lab *coffee & Eatery* melalui kualitas pelayanan kepada konsumen yang optimal dan menjaga peringkat perusahaan agar tetap baik. Pelanggan atau klien sangat penting dalam bisnis dan memerlukan perhatian khusus. Manajemen harus memastikan bahwa karyawannya mampu melayani pelanggan dengan baik, sehingga pelanggan merasa puas dengan perusahaan. Tetapi pada kenyataannya terdapat beberapa karyawan yang tidak bekerja sesuai standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan, tingginya tingkat keterlambatan karyawan dan banyaknya karyawan yang tidak memperhatikan kebersihan, perlengkapan dan penampilan membuktikan bahwa kinerja karyawan masih belum sesuai harapan dapat dibuktikan

dengan wawancara dan observasi secara langsung kepada pihak Lab coffee & eatery. Yang menunjukkan bahwa banyak karyawan yang bekerja tidak sesuai dengan standar perusahaan dan banyaknya tingkat absensi karyawan, terutama keterlambatan. Padahal dalam hal ini pihak perusahaan sudah menerapkan kebijakan-kebijakan diantaranya memperhatikan faktor motivasi dari pemenuhan kebutuhan fisik seperti pemberian gaji, selain itu dari perusahaan memberikan tunjangan selain gaji seperti tunjangan hari raya yang setiap tahun diberikan, upah lembur dan bonus untuk prestasi yang dicapai karyawan, dan memberikan jaminan keselamatan dalam bekerja.

Ini semua diberikan dengan tujuan agar karyawan merasa dihargai dan dibutuhkan oleh perusahaan yang nantinya dapat meningkatkan kinerjanya. Perusahaan juga menerapkan disiplin kepada karyawannya untuk selalu memperhatikan penampilan, kebersihan dan kerapian, diharapkan dengan karyawan disiplin dalam menjaga penampilan, kebersihan, dan kerapian pelayanan kepada konsumen dapat lebih maksimal dan dapat menjaga peringkat perusahaan. Oleh karena itu motivasi diharapkan dapat mendorong dan mengarahkan karyawan untuk bekerja lebih baik untuk mencapai tujuan perusahaan.

Persoalan inilah yang menarik diteliti untuk membuktikan asumsi – asumsi bahwa faktor Motivasi dan Lingkungan Kerja akan mempengaruhi Kinerja karyawan Lab coffee & Eatery Malang. Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul "Pengaruh lingkungan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada Lab coffee & Eatery di Kota Malang"

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan informasi di atas, permasalahan pokok yang ingin diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi lingkungan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan lab coffee & eatery ?
2. Apa ada pengaruh lingkungan kerja dan motivasi secara simultan terhadap kinerja karyawan lab coffee & eatery ?
3. Apa ada pengaruh dari lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Lab coffee & eatery ?
4. Apa ada pengaruh dari motivasi terhadap kepuasan pelanggan Lab coffee & eatery ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai peneliti pada Lab coffee & Eatery di Kota Malang yaitu :

1. Untuk mendeskripsikan lingkungan kerja, motivasi, dan kinerjakaryawan.
2. Untuk menganalisis pengaruh antara lingkungan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.
4. Untuk menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Adapun kegunaan penelitian secara teoritis sebagai berikut :

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis melalui penguraian empiris yang ditujukan untuk pembuktian hipotesis. Dengan demikian hasil penelitian ini dapat membuktikan teori yang ada dan mendukung hasil-hasil penelitian sebelumnya. Disamping itu hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar rujukan bagi peneliti selanjutnya khususnya mengenai hal-hal yang berhubungan dengan Lingkungan Kerja, motivasi dan Kinerja Karyawan.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Perusahaan**

Untuk mengetahui adanya pengaruh lingkungan kerja, motivasi terhadap kinerja karyawan pada Lab *coffee & Eatery* di Malang yang diharapkan perusahaan. Dan hasilnya diharapkan dapat digunakan menjadi bahan pertimbangan dalam menyusun kebijakan strategi dan bahan evaluasi yang berkaitan dengan masalah sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan pada Lab *coffee & Eatery* di Malang.

#### **b. Bagi peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan pemahaman terkait pengaruh lingkungan kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai. serta mampu mempraktekkan teori-teori yang peneliti pelajari selama ini di Perguruan tinggi berdasarkan situasi aktual perusahaan.

c. Bagi pihak lain

Kajian ini dapat menjadi referensi untuk menambah pengetahuan dan bahan perbandingan dari penelitian serupa, dan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan untuk mendirikan suatu usaha atau badan usaha, khususnya untuk mengambil langkah Langkah dalam meningkatkan lingkungan kerja, motivasi terhadap kinerja karyawan.