

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan agen pembangunan yang secara aktif dapat memberdayakan potensi suatu organisasi baik intitusi maupun perusahaan untuk mencapai ke arah yang lebih produktif dan lebih maju. Sumber daya manusia mempunyai hubungan erat dengan pengelolaan suatu lembaga atau industri dalam mewujudkan tujuan suatu organisasi. Karyawan sebagai agen penggerak menjadi salah satu *point* penting yang harus diperhatikan dalam menunjang kemajuan suatu bidang usaha agar tetap mampu menjalankan rencana, sistem, proses, serta tujuan yang ingin dicapai perusahaan. Oleh karena itu, kinerja karyawan perlu mendapat perhatian khusus oleh suatu perusahaan agar perusahaan dapat menjalankan programnya dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

Seiring dengan semakin berkembangnya industri kuliner khususnya dibidang *coffee shop* menjadikan suatu tantangan tersendiri bagi pelaku usaha untuk tetap mampu bersaing dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berbenturan langsung dengan proses pemasaran dan menjadi penggerak dalam upaya menjalankan strategi pemasaran yang disiapkan. Meningkatnya intensitas persaingan usaha dalam bidang *coffee shop* para pelaku usaha membutuhkan sumber daya yang bisa membedakan dirinya dengan perusahaan lain. Salah satu faktor yang menentukan kesuksesan perusahaan terletak pada Sumber Daya Manusia perusahaan. Menurut Connoly (dalam

Atmaja dan Mustamu, 2013) sumber daya manusia memiliki kemampuan untuk menjadi faktor pembeda bagi perusahaan dalam persaingan melalui kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas mereka sesuai dengan *soft skill* yang dimiliki. Dasar yang nyata dari keberhasilan suatu perusahaan tidak lagi ditentukan oleh proses produksi yang besar atau jenis produk yang beraneka ragam, melainkan pada kualitas karyawan yang berada dibelakang layar perusahaan tersebut.

Menurut Assauri (2015) perilaku karyawan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen menjadi sebuah tolak ukur suatu keberhasilan perusahaan salah satunya yaitu usaha *coffee shop* yang berbenturan langsung dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Keberhasilan dalam pemasaran produk *coffee shop* kepada para konsumen dengan pelayanan yang memuaskan akan mendapat *brand* yang baik di mata konsumen sehingga dapat menarik minat konsumen untuk berkunjung yang pada akhirnya akan meningkatkan omset *coffee shop*. Sejalan dengan hasil penelitian Rahmawati *et al.*, (2020) bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat kepuasan pada arah positif, yang artinya bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat menambah tingkat kepuasan konsumen. Tercapainya kualitas pelayanan yang baik sangat ditentukan oleh kinerja yang tinggi dari karyawan sehingga dengan demikian eksistensi dari perusahaan dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan.

Dalam islam kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas atau kewajibannya sebagaimana di atur dalam Al-qur'an Surat An-Nahl ayat 97 yaitu:

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً
وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ

Artinya : Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam Keadaan beriman, Maka Sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan sesungguhnya akan Kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan (QS. An-Nahl :97)

Selanjutnya dalam sebuah hadits yang diriwayatkan oleh Imam Thabrani diterangkan pengertian kinerja karyawan sebagai berikut:

{ رواه لطبران } إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ الْعَمَلَ أَنْ يُتَّقِنَهُ

Artinya: “Sesungguhnya Allah mencintai orang yang jika melakukan suatu pekerjaan, dilakukan secara *itqan* (tepat, terarah, dan tuntas) (HR. Thabrani).

Sebagaimana yang dijelaskan pada ayat dan hadits di atas, bahwa dalam melaksanakan pekerjaannya seorang karyawan harus bekerja dengan baik dan ikhlas serta *itqan* (tepat, terarah dan tuntas) dalam artian bahwa seorang pegawai harus memiliki kinerja yang baik supaya mendapatkan balasan yang baik pula sesuai dengan kinerja yang telah mereka lakukan serta dengan kinerja baik yang diberikan oleh karyawan akan dapat membawa organisasi kearah yang lebih baik dalam hal ini yaitu dapat meningkatkan kualitas *coffe shop* dalam memasarkan usahanya.

Kinerja karyawan merupakan bentuk hasil secara keseluruhan yang dicapai karyawan dimana hal tersebut menjadi suatu tolak ukur kemampuan atau kualitas karyawan dalam menjalankan tugas dan kewajibannya sesuai dengan ketentuan perusahaan. Kinerja merupakan perilaku manusia dalam suatu organisasi yang memenuhi standar perilaku yang ditetapkan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Untuk mencapai suatu kinerja yang baik karyawan memerlukan faktor-faktor pendukung yang dapat menambah energi positif bagi karyawan sehingga karyawan dapat terpacu dalam melaksanakan tugasnya dengan lebih baik karena karyawan mendapat kepuasan dalam melaksanakan tugasnya. Salah satu faktor pendukung dalam meningkatkan kinerja karyawan yaitu kondisi iklim kerja yang menjadi aspek penting dalam suatu perusahaan yang dirasakan langsung oleh karyawan sehingga dengan iklim kerja yang baik dapat memberikan dampak baik terhadap kepuasan kerja karyawan yang pada akhirnya dapat mempengaruhi terhadap kinerja yang diberikan karyawan terhadap perusahaan.

Menurut Omolayo *et al*, (2013) iklim kerja merupakan suatu kondisi lingkungan pekerjaan yang mampu mempengaruhi perilaku seorang karyawan sehingga secara tidak langsung dapat mempengaruhi kinerja yang diberikan terhadap perusahaan. Iklim kerja merupakan suatu budaya kerja yang tidak dapat dipisahkan dari SDM yang ada dalam suatu perusahaan, semakin baik kondisi iklim kerja maka semakin kuat pula dorongan kepada SDM untuk berprestasi. Iklim kerja yang muncul dalam suatu perusahaan menjadi faktor utama dalam menentukan pengembangan sikap dan perilaku

karyawan salah satunya yaitu dalam menghasilkan kepuasan kerja karyawan yang hal itu menjadi dasar dalam menghasilkan karyawan yang berkualitas dengan kinerja yang baik.

Menurut Maulidani (2013) iklim kerja sebagai koleksi dan pola lingkungan yang menentukan munculnya motivasi serta berfokus ada persepsi-persepsi yang masuk akal atau dapat dinilai, sehingga mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja karyawan atau anggota suatu organisasi. Hal ini didukung oleh hasil penelitian dari Kusumaningtyas (2013) dengan hasil penelitiannya yang menunjukkan bahwa iklim kerja terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Persada Jaya Indonesia di Kabupaten Sidoarjo. Iklim kerja dapat berada di salah satu tempat pada kontinum yang bergerak dari yang menyenangkan ke yang netral sampai dengan yang tidak menyenangkan. Atasan dan karyawan menginginkan iklim yang lebih menyenangkan karena maslahatnya, seperti kinerja yang lebih baik dan kepuasan kerja.

Menurut Priansa (2016) kepuasan kerja merupakan sekumpulan perasaan pegawai terhadap pekerjaannya, apakah senang atau tidak sebagai hasil interaksi karyawan dengan lingkungan pekerjaannya atau sebagai persepsi sikap mental juga sebagai hasil penilaian karyawan terhadap pekerjaannya. Terciptanya kepuasan kerja yang disebabkan oleh lingkungan kerja dapat memberikan dampak terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan yang tinggi biasanya akan meningkatkan kinerja karyawan.

Perusahaan yang memiliki karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi, cenderung lebih produktif serta efektif (Eliyana *et al.*, 2019).

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan diperoleh bahwa salah satu usaha dibidang kuliner yang saat ini tengah berkembang di kalangan masyarakat di Kota Yogyakarta diantara usaha *coffee shop* yaitu pada akhir tahun 2018 sudah mencapai 1.200 kedai kopi dengan berbagai jenis merek dan inovasi bisnis yang dilakukan. Tingginya persaingan bisnis *coffee shop* ini memberikan tantangan tersendiri bagi pelaku usaha untuk menarik minat konsumen dalam menjaga eksistensi usaha yang dilakukan. Berdasarkan fenomena yang ada dari tingginya persaingan usaha dibidang industri kuliner salah satunya *coffee shop* saat ini memberikan inspirasi kepada penulis untuk melakukan penelitian terkait kinerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya dengan melakukan pengembangan variabel penelitian sebagai mediator atau variabel *intervening* dari iklim kerja pada *coffee shop* yang ada di Kota Yogyakarta sebagai sumber data. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Iklim Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel *Intervening* (Studi *Coffee Shop* di Kota Yogyakarta)”.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah iklim kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan?

2. Apakah iklim kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah kepuasan kerja memediasi iklim kerja terhadap kinerja karyawan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dari hasil penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh iklim kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.
2. Untuk menganalisis pengaruh iklim kerja terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
4. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja sebagai mediator iklim kerja terhadap kinerja karyawan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan karyawan *coffee shop* yaitu memberikan sumbangan ilmu pengetahuan manajemen sumber daya manusia (SDM) terkait peningkatan kinerja karyawan serta dapat menjadi sumber referensi dan informasi bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat praktis

a. Coffee Shop

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan, serta menjadi bahan pertimbangan dan bahan evaluasi bagi *coffee shop* yang ada di Kota Yogyakarta dalam meningkatkan kinerja karyawan demi terwujudnya sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu memberikan kontribusi yang maksimal bagi *coffee shop*.

b. Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi baru dalam bidang pengembangan sumber daya manusia, serta hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi inspirasi untuk penelitian selanjutnya dengan topik yang sama.

c. Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk menambah pengalaman dan wawasan peneliti dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan peningkatan kinerja karyawan.

3. Pengambilan keputusan/kebijakan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pemilik *coffee shop* sebagai referensi dalam pengambilan keputusan atau kebijakan untuk mengembangkan unit usahanya melalui manajemen karyawan.