BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan peran utama dalam setiap kegiatan atau aktivitas perusahaan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Suatu perusahaan dalam melakukan aktivitasnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan perlu adanya manajemen yang baik terutama sumber daya manusia karena sumber daya manusia merupakan modal utama dalam merencanakan, mengorganisir, mengarahkan serta menggerakkan faktor-faktor yang ada dalam suatu perusahaan. Oleh karena itu, dibutuhkan keinginan dan keterampilan yang kuat untuk mampu menciptakan karyawan yang mampu menghasilkan kinerja yang optimal bagi perusahaan. Umumnya kinerja karyawan di dalam suatu perusahaan tidak selalu mengalami peningkatan, terkadang kinerja karyawan mengalami penurunan. Hal ini disebabkan dengan adanya beberapa faktor yang dapat menyebabkan kinerja karyawan menurun, antara lain konflik kerja, beban kerja, dan lingkungan kerja yang terjadi didalam perusahaan dan harus dihadapi oleh karyawan tersebut.

Perkembangan bisnis cafe dan rumah makan sekarang ini di Indonesia, khususnya di kotakota besar semakin berkembang dengan pesat. Daerah Istimewa Yogyakarta yang terkenal sebagai kota pelajar ini merupakan salah satu kota yang banyak memiliki tempat wisata sehingga menjadikan Yogyakarta sebagai tujuan wisata khususnya wisata kuliner. Maka dari itu para pelaku bisnis berlomba membuka usaha di bidang kuliner khususnya cafe atau kedai kopi. Kunci keberhasilan industri wisata kuliner ditentukan oleh pelayanan yang diberikan oleh seluruh karyawan dari pimpinan sampai dengan para petugas di lapangan.

Bento Kopi merupakan kedai kopi yang menyediakan beragam makanan dan minuman yang telah disesuaikan selera masyarakat Indonesia dengan harga yang sangat terjangkau untuk

semua kalangan sehingga bento kopi tidak pernah sepi oleh pengunjung. Bento kopi memiliki tempat yang sangat cocok untuk bersantai dan dilengkapi fasilitas free Wifi. Oleh sebab itu Bento kopi sudah tidak asing ditelinga warga jogja dan sekitarnya, khususnya dikalangan mahasiswa-mahasiswi sebagai tempat untuk mengerjakan tugas atau hanya sekedar untuk nongkrong. Sampai saat ini Bento kopi yang terus berkembang telah sukses memiliki beberapa cabang yang tersebar di beberapa sudut kota Yogyakarta dan kota-kota sekitarnya, hal tersebut dilakukan untuk mempermudah akses dari minat masyarakat akan Bento Kopi. Melihat semakin banyaknya kedai kopi dan persaingan yang tajam Bento Kopi dituntut untuk dapat mengantisipasi perubahan-perubahan yang demikian cepat dan dinamis agar dapat terus bertahan dan tumbuh berkembang dalam jangka panjang. Agar Bento kopi dapat menjadi salah satu kedai kopi yang dijadikan tempat bagi pengunjungnya maka Bento kopi harus meningkatkan pelayanannya, yaitu salah satunya dengan kinerja karyawan yang kompeten dan optimal yang dapat membawa karyawan Bento kopi ke arah yang lebih baik. Kinerja karyawan secara umum adalah sebuah perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan yang biasanya digunakan sebagai dasar atau acuan penilaian terhadap karyawan didalam suatu perusahaan. Kinerja yang baik merupakan suatu langkah untuk menuju tercapainya tujuan perusahaan oleh karena itu, kinerja juga merupakan sarana penentu dalam mencapai tujuan perusahaan sehingga perlu diupayakan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Salah satu masalah yang menarik untuk dikaji berkaitan dengan pencapaian tujuan suatu perusahaan adalah mengenai Kinerja Karyawan. Untuk mengetahui apa yang mempengaruhi kinerja karyawan maka penulis akan melakukan penelitian tentang pengaruh konflik kerja, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Bento Kopi Indonesia.

Dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan kepada beberapa narasumber/karyawan Bento Kopi terdapat beberapa faktor yang dapat menyebabkan penurunan kinerja pada karyawan salah satunya adalah sering terjadinya konflik kerja yang disebabkan

kesalahpahaman maupun ketidakcocokan antar individu atau antar karyawan Bento Kopi dikarenakan adanya berbagai macam individu dengan berbagai latar belakang dan sudut pandang yang berbeda-beda. Dan beberapa mengatakan beban kerja juga menjadi faktor yang dihadapi oleh karyawan Bento kopi seperti kerja shift malam/kerja malam dan tuntutan pekerjaan yang belum terselesaikan mengakibatkan karyawan harus menyelesaikan pekerjaan atau tanggung jawabnya melebihi jam kerja hingga menjelang pagi sering kali menyebabkan kelelahan bagi para karyawan.

Selain itu ada juga yang menyebutkan faktor lain berkaitan dengan lingkungan kerja fisik, narasumber tersebut menjelaskan bahwa kurangnya ruangan sehingga gudang seharusnya diperuntukan sebagai tempat menaruh dan menyimpan bahan-bahan baku produksi pun dipergunakan juga untuk istirahat karyawan sekaligus untuk menaruh berbagai barang-barang bawaan karyawan dan ditumpuk dalam satu ruangan hal tersebut membuat karyawan sangat terganggu saat bekerja.

Berdasarkan wawancara singkat yang telah dilakukan dengan beberapa karyawan Bento Kopi tersebut, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Konflik Kerja, Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bento Kopi Indonesia”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam penyusunan penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai dasar penelitian yang dilakukan, yaitu :

- 1) Apakah Konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bento Kopi Indonesia ?
- 2) Apakah Beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bento Kopi Indonesia ?

- 3) Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bento Kopi Indonesia ?
- 4) Apakah Konflik Kerja, Beban kerja,dan Lingkungan Kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bento Kopi Indonesia ?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini memfokuskan pada pengaruh konflik kerja, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Bento Kopi Indonesia. Sehingga masalah yang diteliti hanya mengenai konflik kerja, beban kerja dan lingkungan kerja tersebut.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada Bento Kopi Indonesia
- 2) Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada Bento Kopi Indonesia
- 3) Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Bento Kopi Indonesia
- 4) Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Bento Kopi Indonesia.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

- 1) Bagi pendidikan temuan dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, khususnya dalam pengembangan sumber daya manusia.
- 2) Bagi perusahaan yang diteliti, hasil dari temuan penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja karyawan.
- 3) Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk memperluas pengetahuan dan wawasan yang dimiliki peneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I. PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN TEORI

Bab kajian pustaka dan teori menguraikan tentang definisi konflik kerja, beban kerja, lingkungan kerja, kinerja karyawan, kerangka pikir, dan perumusan hipotesis.

BAB III. METODA PENELITIAN

Bab metoda penelitian menguraikan tentang jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, profil perusahaan, data penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi dan pengukuran variabel, rancangan analisis data.

BAB IV DATA DAN ANALISIS DATA

Dalam bab ini peneliti akan menjelaskan tentang data induk penelitian, analisis deskriptif, analisis data (analisis pengujian hipotesis).

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini peneliti akan menuliskan kesimpulan serta saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbarina, Farida. 2018. *Pengantar Bisnis*. Malang: Polinema Press
- Arikunto, Suharsini. 2013. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktis*, Cetakan Kelima Belas. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Dharma,. 2003. *Kinerja karyawan*. Cetakan Keenam, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Edy, Sutrisno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit: Jakarta, Kencana.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2009. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta
- Hadi. 2011. *Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga, Jakarta. Handoko, T.
- Handoko, T. Hani. 2012. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Edisi Kedua. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Hani. 2003. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPFE.
- Hartono, Budi. 2012. *Ekonomi Bisnis*. Malang: UB Press.
- Hasibuan, Malayu. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu. Jakarta. Mathis, R. L dan Jackson. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat.
- Irfad , Andri dan Fauji Sanusi , Moh. Mukhsin. 2021. *Manajemen Beban Kerja, Konflik Kerja Dan Stres Kerja: Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Intervening Di PT Harapan Teknik Shipyard*. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa (JRBMT)
- Mangkunegara, A.A. Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja

- Mangkunegara, (2004). *Evaluasi Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama. Bandung
- Moekijat. 2004. *Manajemen Tenaga Kerja dan Hubungan Kerja*. Bandung: Pioner Jaya.
- Nur, Saina. 2013. *Konflik, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Universitas Khairun Ternate*.
- Permendagri No.12 Tahun 2008. *Pedoman Analisis Beban Kerja di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah*.
- Prawirosentono, Suyadi. 2007. *Kebijakan Kinerja Karyawan*, Yogyakarta: BPFE.
- Rosdakarya Nawawi, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat
- Santoso, 2001. *Riset Sumber Daya Manusia*, Jakarta Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso, S. 2002. *Buku latihan SPSS statistik multivariat*.
- Sedarmayanthi. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sekaran. 2010. *Cara Mudah Analisis Kuantitatif Dilengkapi Dengan Tutorial SPSS*. Jakarta: Al-Es' af University Press.
- Siagian, S. P. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara Indonesia.
- Siagian, Sondang. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia ed 3*. Jakarta: Bumi Aksara Indonesia.
- Siagian. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Simanjuntak, Payaman. 2005. *Manajemen Strategi Peningkatan Kinerja*. PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas.
- Sugiyono. 2004. *Penelitian Bisnis*. Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas.
- Sugiyono. 2011. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. Suharyadi dan Purwanto.
- Suratman, Agung. 2019. *Pengaruh Konflik Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kanwil Djp Jawa Tengah I* . Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten
- Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Saya Manusia*. Jakarta: Kencana
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat

- Wulandari, Arvina. 2021. *Organisai dan Manajemen*. Sumatra Barat: Insan Cendekia Mandiri
- Zakaria, Tata. 2019. *Peranan Staff Dalam Menunjang pelaksanaan kepemimpinan*. Banten: Lingkar Widya Swara
- budi Sungkono, S. S. (2018). PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN HONDA DAN KINERJA KARYAWAN BENGKEL AHAS TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN HONDA STUDI KASUS PADA SHOWROOM ALFA DAN BENGKEL AHAS DIWONOKROMO BANTUL YOGYAKARTA. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Kewirausahaan*, 14(02).
- Susliyanti, E. D., & Agustiyani, A. I. (2022). PENGARUH KESADARAN, TINGKAT PEMAHAMAN, TINGKAT PENDAPATAN DAN LINGKUNGAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DIMASA PANDEMI COVID-19 DI KECAMATAN KALASAN. *Kajian Ekonomi dan Bisnis*, 17(1), 1-16.
- Rakhmawati, H. N., & Affan, J. (2022). PENGARUH PRODUK, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI OJEK ONLINE (OJOL) PADA MASA COVID-19 DI KOTA YOGYAKARTA. *ALBAMA: JURNAL BISNIS ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN*, 14(2), 49-61.
- Aji, F. T., & Vemberi, Y. (2023). PENGARUH KEPERCAYAAN, KEPUASAN DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP PERILAKU KARYAWAN. *Kajian Ekonomi dan Bisnis*, 18(2), 117-125.
- Zuhri, S., & Manasari, N. (2022). MODEL MOTIVASI KERJA DI ERA COVID-19 DI PT. MITRA BISNIS KELUARGA VENTURA MAGELANG SLEMAN. *Jurnal Optimal*, 19(2), 55-73.