

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan restoran di Indonesia saat ini semakin meningkat, itu artinya semakin tinggi persaingan restoran saat ini dan hal ini merupakan salah satu pendukung dalam meningkatkan pariwisata di Indonesia, yang berarti hal ini juga dapat membuka peluang bagi pengusaha asing maupun lokal untuk turut berkompetisi dalam menjangkau konsumen lokal dan luar. Apabila pengunjung semakin banyak berarti dapat meningkatkan pendapatan bagi suatu perusahaan tersebut dan juga pendapatan bagi suatu daerah ataupun negara, yang berarti juga membuat perekonomian suatu negara tersebut semakin baik.

Menurut Depkes RI (2005), demi meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan harus mampu memperhatikan lingkungan kerja yang mematuhi kondisi keselamatan dan kesehatan. Apabila keadaan itu tidak tercapai atau kecukupan, pasti terdapat ketidaknyamanan dalam bekerja, gangguan kesehatan dan kemampuan dalam bekerja, penyakit dan kecelakaan. Menurut (Noer Rulloh, (2015) Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar karyawan baik itu berupa sarana maupun prasarana kerja yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dan tugas yang diberikan kepadanya secara individu maupun kelompok. Menurut (Panjaitan, Maludin, (2017) Lingkungan kerja yang kondusif mendukung kinerja karyawan dalam bekerja, sebaliknya lingkungan kerja

yang kurang nyaman dan kurang kondusif dapat mengganggu konsentrasi kerja karyawan. Oleh sebab itu, pimpinan perusahaan perlu memperhatikan lingkungan kerja karyawannya guna mencapai dan meningkatkan kinerja karyawan. Selain itu, Lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan itu sendiri (Yantika et al., (2018). Lingkungan kerja ini akan meliputi, fasilitas kerja, kebersihan, pencahayaan dan ketenangan.

Selain lingkungan kerja, Komunikasi (Ridwan, (2019) ialah perihal yang begitu krusial pada suatu perusahaan dengan kurangnya komunikasi antara atasan dengan bawahan yang mengakibatkan terjadinya perbedaan pendapat. Atasan cenderung tidak mau mendengarkan masukan atau ide dari bawahannya karena atasan merasa benar dengan alasan yang tidak dimengerti oleh bawahannya terkadang atasan merasa sudah memberikan *feedback* akan tetapi belum spesifik, sehingga membuat bawahan tidak mengerti akan tugas-tugas yang diberikan oleh atasan. Begitu pula menurut (Hendriawan & Sutisna, (2022) Menyambung dengan kurangnya komunikasi di suatu perusahaan juga dapat memberikan efek terhadap suasana kerja yang harmonis di lingkungan kerja seperti kurangnya hubungan antar karyawan, dan karyawan dengan atasan. Komunikasi dapat berlangsung dengan baik dan saling memahami jika adanya kesamaan makna atau tujuan antara komunikan dan komunikator. Terjadinya suatu komunikasi yang baik antar karyawan maka akan menghasilkan kinerja karyawan yang baik (Damayanti et al., (2022).

Setiap perusahaan harus menjaga dan meningkatkan kualitas kinerja dengan memperhatikan cara berkomunikasi dan pekerjaan dilingkungan yang disediakan oleh perusahaan kepada karyawannya. Oleh karena itu manajer harus menjamin bahwa perusahaan atau organisasi memiliki tenaga kerja yang tepat di tempat yang tepat, dan pada waktu yang tepat, yang memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas yang membantu perusahaan untuk mencapai tujuan keseluruhannya, secara efektif dan efisien (Sarwani, (2016). Karyawan atau pegawai merupakan faktor terpenting dalam menentukan maju mundurnya suatu perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan diperlukan karyawan yang sesuai dengan persyaratan dalam perusahaan, dan mampu menjalankan tugas-tugas yang telah ditentukan oleh perusahaan. Kinerja karyawan berhubungan erat dengan organisasi. Kinerja karyawan dapat dilihat dari apa yang telah dilakukan atau dapat menghasilkan sesuatu untuk organisasi. Menurut (Yelvita, (2022) kinerja adalah hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kondisi lingkungan kerja dan komunikasi harus berjalan dengan baik agar tercapai tujuan perusahaan sehingga menimbulkan semangat dan gairah dalam bekerja.

Restoran Burger King yaitu gerai restoran yang terletak di Kawasan Harapan Indah adalah restoran cepat saji yang sangat ramai dikunjungi setiap harinya mulai dari *dine in*, *takeaway*, *drive thru*, juga pemesanan lewat aplikasi *online*. Burger King adalah jenis restoran cepat saji maka keseluruhan pekerjaannya juga dituntut untuk cepat dan tepat, sehingga dengan kondisi yang selalu ramai ditambah dengan restoran ini yang selalu buka selama 24 jam perhari.

Untuk melihat kondisi mengenai lingkungan kerja pada Restoran Burger King Kota Harapan Indah, maka peneliti melakukan pra-survey dengan memberikan kuesioner sementara mengenai lingkungan kerja kepada 10 responden. Berdasarkan penyebaran kuesioner sementara itu diperoleh sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Hasil Pra-Survey Lingkungan Kerja

Pernyataan	Hasil		Jumlah Sampel
	Ya	Tidak	
Pendingin ditempat kerja saya kurang berfungsi dengan baik	7	3	10
Saya membangun hubungan kerja yang harmonis dengan atasan dan rekan kerja	6	4	10
Keamanan di tempat kerja sudah baik	4	6	10

Sumber: Data pra-survey dan diolah, 2024

Hasil pra-survey lingkungan kerja pada Restoran Burger King Kota Harapan Indah. Ditemui masalah lingkungan kerja pada restoran Burger King Harapan Indah antara lain, para pekerjanya dituntut untuk bekerja ekstra hal ini mengharuskan hubungan antarkaryawan terjalin dengan baik agar tercipta lingkungan kerja yang nyaman sehingga karyawan pun menjadi semangat dalam bekerja, ketenangan bekerja sering terganggu karena padatnya *customer* yang berkunjung tiap harinya, fasilitas seperti pendingin ruangan yang sering mengalami kerusakan mengakibatkan ruangan menjadi sangat panas saat cuaca terik di siang hari, dan keamanan di tempat kerja kurang baik karena telah terjadi kehilangan kendaraan.

Tabel 1. 2 Data Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana	Berfungsi	Tidak Berfungsi
AC	2	2
Pintu Masuk	1	1
Toilet	1	1

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan data diatas, sarana dan prasarana pada Burger King Kota Harapan Indah Bekasi. Terdapat 4 AC yang tersedia, 2 berfungsi dan 2 tidak berfungsi, menyebabkan lingkungan menjadi panas dan mempengaruhi kinerja karyawan menjadi tidak bersemangat dalam bekerja. Pintu masuk bagian samping yang tidak berfungsi adalah pintu masuk bagian samping menghambat keluar masuknya karyawan dan customer saat kondisi sedang ramai. Kemudian toilet yang berfungsi adalah toilet laki-laki, toilet perempuan tidak berfungsi mengakibatkan kurangnya fasilitas dan terjadinya antri berlebih.

Untuk melihat kondisi mengenai komunikasi pada Restoran Burger King Kota Harapan Indah, maka peneliti melakukan pra-survey dengan memberikan kuesioner sementara mengenai lingkungan kerja pada 10 responden. Berdasarkan penyebaran kuesioner sementara itu diperoleh sebagai berikut:

Tabel 1. 3 Hasil Pra-Survey Komunikasi

Pernyataan	Hasil		Jumlah Sampel
	Ya	Tidak	
Masing-masing bagian saling terbuka dalam menceritakan kendala pekerjaannya kepada atasan	9	1	10
Adanya masalah komunikasi antar sesama karyawan	6	4	10
Kurangnya kerjasama antar karyawan	5	5	10

Sumber: Data pra-survey dan diolah, 2024

Hasil pra-survey menunjukkan bahwa terdapat komunikasi yang dialami karyawan pada Restoran Burger King Kota Harapan Indah. Permasalahan lain yaitu adakala terjadi miskomunikasi antara karyawan dengan karyawan saat menyiapkan pesanan sehingga menyebabkan produk yang disiapkan menjadi tertinggal dan terjadi komplain dari *customer*. Komunikasi yang kurang baik itu membuat kondisi kinerja karyawan menjadi tidak stabil, sehingga kinerja karyawan menjadi terganggu dan membuat lingkungan kerja kurang menyenangkan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan di Restoran Burger King Kota Harapan Indah Bekasi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diperoleh, maka peneliti membuat rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut.

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Restoran Burger King Kota Harapan Indah Bekasi?
2. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Restoran Burger King Kota Harapan Indah Bekasi?
3. Apakah lingkungan kerja dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Restoran Burger King Kota Harapan Indah Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang akan dilakukan adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Restoran Burger King Kota Harapan Indah Bekasi;
2. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di Restoran Burger King Kota Harapan Indah Bekasi;
3. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan di Restoran Burger King Kota Harapan Indah Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan dan pengetahuan dalam bidang Manajemen, terutama Manajemen Sumber Daya Manusia. Khususnya mengenai Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan di Restoran Burger King Kota Harapan Indah Bekasi.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, sebagai informasi bagi praktisi manajemen yang menjalankan bisnisnya, terutama berhubungan dengan objek penelitian Sumber Daya Manusia mengenai Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan di Restoran Burger King Kota Harapan Indah Bekasi.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memahami penelitian ini, maka dibuatlah sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab, yang tersusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab ini menjelaskan landasan teori yang terdiri dari lingkungan kerja, stress kerja, dan Kinerja Karyawan Pada bab ini juga menjelaskan kerangka pemikiran, penelitian- penelitian terdahulu dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memaparkan ragam penelitian, kelompok populasi dan sampel, pengertian operasional dan pengukuran variabel, informasi dan sumber informasi, teknik pengumpulan data, perangkat analisis data, serta teknik analisis data yang diterapkan.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian , hasil data, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini meringkas dan menunjukkan hasil riset secara padat dari bab sebelumnya dilengkapi dengan keterbatasan penelitian, dan implikasi manajerial

