

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Industri restoran cepat saji telah menjadi salah satu sektor yang paling berkembang dalam ekonomi global. Dengan meningkatnya gaya hidup masyarakat yang serba cepat dan kebutuhan akan makanan yang praktis, restoran cepat saji menawarkan solusi yang efisien dan terjangkau. Namun, di balik kesuksesan ini, terdapat tantangan signifikan yang dihadapi oleh karyawan yang bekerja di lingkungan tersebut. Lingkungan kerja di restoran cepat saji sering kali kurang nyaman, karena suhu yang panas akibat penggunaan peralatan memasak dan pendingin udara yang tidak memadai dapat menambah beban fisik dan mental bagi karyawan. Selain itu, tekanan tinggi untuk memenuhi permintaan pelanggan dalam waktu singkat, jam kerja yang tidak menentu, dan komunikasi buruk antar karyawan serta manager menyebabkan produk yang dihasilkan tidak selalu sesuai dengan harapan konsumen.

Lingkungan kerja termasuk sesuatu yang berada pada sekitar para karyawan sehingga mempengaruhi suatu individu dalam melaksanakan kewajiban yang telah ditugaskan kepadanya, seperti adanya pendingin udara, pencahayaan yang bagus dan lain-lain menurut (Darmadi, 2020). Dalam industri restoran, di mana interaksi antar karyawan dan antara karyawan dengan pelanggan sangat tinggi, lingkungan kerja yang positif

menjadi faktor penentu dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang baik.

Selain lingkungan kerja, komunikasi juga berperan penting dalam perusahaan. Dalam dunia kerja, keterampilan komunikasi sangat penting karena membantu menjalin dan mempertahankan interaksi dengan orang lain. Dengan demikian, mereka yang memiliki keterampilan komunikasi yang baik dapat bekerja dengan hasil yang baik menurut Sumaiya et al. (2022). Komunikasi didefinisikan sebagai komunikasi internal organisasi. Ada tiga jenis komunikasi; 1) komunikasi ke bawah, yang berarti karyawan berbicara dengan pimpinan; 2) komunikasi ke atas, yang berarti karyawan berbicara dengan pimpinan; dan 3) komunikasi sejajar, yang berarti karyawan berbicara satu sama lain. Komunikasi organisasi juga merupakan upaya untuk menciptakan hubungan, menciptakan lingkungan, dan menunjukkan budaya organisasi, termasuk sikap, nilai, dan tujuan. Ini akan menjadi ciri khas dan karakteristik individu yang tergabung dalam organisasi menurut Wulandari et al. (2020).

Kinerja adalah pencapaian karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan baik itu secara kuantitas dan kualitas (Kurniawan et al., 2021). Perusahaan harus mampu meningkatkan kinerja karyawan dalam bekerja. Tujuan penilaian kinerja adalah untuk memotivasi karyawan mencapai tujuan organisasi dan memenuhi harapan yang diinginkan oleh organisasi (D. Perkasa et al., 2020). Namun dalam hal meningkatkan kinerja karyawan tidaklah mudah.

Banyak faktor yang mempengaruhinya dan pastinya menjadi masalah yang sering dihadapi oleh perusahaan. Faktor-faktor inilah yang harus menjadi perhatian khusus bagi setiap perusahaan demi kelangsungan hidup perusahaan dan untuk menjaga kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Sangat penting bagi perusahaan untuk memiliki manajemen sumber daya manusia yang baik dan terencana. Karena faktor manusia merupakan salah satu faktor produksi dan merupakan faktor penting dalam manajemen organisasi. Ketika pengelolaan sumber daya manusia tidak baik maka itu akan mengarah pada kinerja yang tidak baik pula (D. H. Perkasa & Satria, 2020).

Kinerja karyawan adalah hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu selama periode waktu yang memperlihatkan kualitas dan kuantitas dari pekerjaan tersebut, menurut Adhari (2020). Dalam konteks restoran, komunikasi yang efektif antara manajemen dan karyawan, serta antar karyawan itu sendiri, dapat mengurangi kesalahan dalam pelayanan dan meningkatkan efisiensi operasional. Karyawan yang merasa didengar dan dihargai cenderung lebih termotivasi untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Susanti et al. (2023) menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Selain menjalin komunikasi yang baik, organisasi atau perusahaan harus memperhatikan lingkungan kerja, karena lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Dengan adanya

lingkungan kerja yang memadai karyawan akan merasa senang untuk bekerja, merasa didukung oleh perusahaan sehingga dapat memaksimalkan pekerjaannya dengan baik. Penting bagi perusahaan untuk memberikan lingkungan kerja yang memadai untuk mendukung dan memaksimalkan potensi kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang tidak kondusif atau tidak memadai akan menghambat upaya karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka.

Penelitian yang dilakukan oleh Elviana (2023) menyatakan bahwa hal yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah komunikasi. Komunikasi sangat memainkan peran penting dalam sebuah organisasi, karena komunikasi yang efektif dapat membantu membuat informasi yang disampaikan mudah dipahami dan diterima dengan baik. Komunikasi dapat mempengaruhi koordinasi dan kolaborasi antar karyawan. Selain itu, penelitian oleh Daryanto & Suryanto (2022) juga mencapai temuan serupa, dengan menunjukkan bahwa peningkatan lingkungan kerja berkontribusi positif dan signifikan pada peningkatan kinerja karyawan.

Burger King adalah salah satu bisnis restoran cepat saji yang telah berkembang dan tersebar di berbagai wilayah di Indonesia yang khusus menjual makanan cepat saji, seperti burger, ayam goreng, kentang goreng, dan minuman ringan. Burger King berada di level persaingan yang ketat bersaing dengan restoran cepat saji lainnya. Restoran yang menyediakan makanan siap saji dikenal sebagai *Quick Service Restaurant (QSR)*. Penting untuk diingat bahwa efektivitas operasional perusahaan sangat bergantung

pada kinerja sumber daya manusia. Ini berarti bahwa kelangsungan bisnis perusahaan tergantung pada sejauh mana karyawan dapat menjalankan tugas mereka secara efektif. Oleh karena itu, sumber daya manusia merupakan faktor kunci yang memainkan peran penting dalam kesuksesan perusahaan. Oleh sebab itu, karyawan dituntut untuk memberikan kinerja yang baik untuk mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Berikut terdapat data karyawan pada Restoran Burger King Harapan Indah.

Tabel 1.1 Data Karyawan Restoran Burger King Harapan Indah

No	Jabatan	Jumlah Karyawan
1	General Manager	1
2	Assisten Manager	5
3	Leader	4
4	Trainer	4
5	Crew Parttime	39

Sumber : Data diolah, 2025

Restoran cepat saji Burger King yang terletak di Komplek Meli Melo 2, Kota Harapan Indah, Bekasi, Jawa Barat, merupakan salah satu cabang yang beroperasi selama 24 jam. Dengan jam operasional yang fleksibel, restoran ini mampu menarik banyak pelanggan, baik yang datang langsung untuk menikmati hidangan di tempat maupun yang memesan melalui aplikasi online. Keberadaan restoran ini di lokasi strategis dan popularitas merek Burger King yang sudah dikenal luas, menjadikannya

pilihan utama bagi masyarakat yang mencari makanan cepat saji. Meskipun memiliki banyak pelanggan, restoran Burger King Harapan Indah menghadapi sejumlah permasalahan yang perlu diidentifikasi dan diatasi. Berikut terdapat data permasalahan lingkungan kerja dalam restoran Burger King Harapan Indah.

Tabel 1.2 Data Lingkungan Kerja dalam Restoran BKHI, 2025

Permasalahan	Deskripsi
Fasilitas pendingin ruangan (AC) rusak	Terdapat 4 unit AC, namun 2 unit rusak dan sering bermasalah. Hal ini menyebabkan suhu ruangan menjadi panas.
Ventilasi tidak memadai	Ada 3 ventilasi di area luas sehingga membuat udara di dapur tercemar oleh asap dan uap. Seharusnya jumlah ventilasi ditambah 3 agar sirkulasi udara baik untuk kesehatan.

Sumber : Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel 1.2 terdapat masalah yang ditemui pada lingkungan kerja restoran Burger King Harapan Indah, dampak dari kerusakan AC yaitu suhu ruangan yang panas dengan hanya dua unit AC yang berfungsi, suhu di dalam restoran menjadi tidak nyaman, terutama pada jam-jam sibuk. Suhu yang tinggi dapat membuat pelanggan merasa

tidak betah dan berpotensi mengurangi waktu mereka berada di restoran. Hal ini dapat berdampak langsung pada penjualan, karena pelanggan cenderung memilih untuk pergi ke tempat lain yang lebih nyaman. Selain itu, berdampak pada kinerja karyawan karena dalam lingkungan kerja yang panas, karyawan akan merasa tidak nyaman dan cepat lelah. Hal ini dapat mengurangi produktivitas mereka, meningkatkan tingkat kesalahan dalam pekerjaan, berpotensi menurunkan kualitas pelayanan, dan karyawan yang tidak nyaman cenderung kurang puas dengan kinerja mereka.

Selain dampak dari kerusakan AC, terdapat dampak dari kurangnya jumlah ventilasi di area dapur. Dalam area dapur, asap dan uap terkumpul karena ventilasi yang tidak memadai. Kesehatan karyawan dapat terpengaruh oleh kualitas udara yang buruk, karena mereka dapat mengalami masalah pernapasan atau iritasi akibat paparan uap dan asap yang berlebihan. Karyawan yang tidak sehat akan berpengaruh pada produktivitas dan kinerja mereka. Ventilasi yang buruk juga dapat mempengaruhi kualitas makanan yang disajikan. Asap dan uap yang terperangkap dapat memberikan rasa yang tidak diinginkan pada makanan, yang dapat mengurangi kepuasan pelanggan. Pelanggan yang tidak puas dengan kualitas makanan cenderung tidak akan kembali, yang berdampak negatif pada pendapatan restoran.

Solusi yang dapat diterapkan adalah melakukan monitoring secara berkala terhadap kondisi AC dan ventilasi. Evaluasi secara rutin untuk memastikan bahwa semua fasilitas berfungsi dengan baik dan memenuhi

standar kesehatan dan keselamatan. Karyawan perlu dilibatkan dalam proses pemeliharaan fasilitas untuk memastikan mereka memahami cara merawat dan menggunakan peralatan dengan benar. Selain permasalahan dalam lingkungan kerja, terdapat permasalahan dalam komunikasi. Berikut data permasalahan komunikasi di restoran Burger King Harapan Indah.

Tabel 1.3 Data Permasalahan Komunikasi dalam Restoran BKHI, 2025

Permasalahan	Deskripsi
Kesalahan dalam menyiapkan produk	Tertukar pesanan antar pelanggan, seperti kesalahan dalam pengolahan pesanan yang diminta (misalnya tanpa mayonnaise).
Kurangnya komunikasi antar karyawan	Kesalahpahaman antar karyawan karena komunikasi yang buruk dapat menimbulkan konflik di tempat kerja.

Sumber : Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel 1.3 terdapat masalah yang ditemui pada komunikasi di restoran Burger King, salah satu permasalahan yang sering terjadi adalah kesalahan dalam menyiapkan produk, yang sering kali berujung pada tertukarnya pesanan antar pelanggan. Kesalahan ini dapat terjadi dalam berbagai bentuk, seperti pengolahan pesanan yang tidak sesuai dengan permintaan pelanggan, misalnya, pesanan yang seharusnya tanpa mayonnaise justru disajikan dengan mayonnaise. Ketika pelanggan

menerima pesanan yang tidak sesuai dengan harapan mereka, hal ini dapat menyebabkan kekecewaan. Pelanggan yang merasa tidak puas cenderung tidak akan kembali ke restoran tersebut dan dapat memberikan ulasan negatif, yang dapat merugikan reputasi restoran. Permasalahan lain yang signifikan di restoran ini adalah kurangnya komunikasi yang efektif antar karyawan. Ketika komunikasi antar karyawan tidak berjalan dengan baik, hal ini dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Karyawan mungkin tidak dapat bekerja sama dengan efektif, yang dapat mengakibatkan keterlambatan dalam pelayanan dan kesalahan dalam pengolahan pesanan. Solusi yang harus dilakukan dengan mendorong budaya komunikasi yang terbuka di antara karyawan. Manajemen dapat mengadakan pertemuan rutin untuk mendiskusikan masalah yang dihadapi dan mencari solusi bersama, sehingga karyawan merasa lebih terlibat dan didengar. 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 Harapan Indah”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Restoran Burger King?

2. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Restoran Burger King?
3. Apakah secara simultan lingkungan kerja dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Restoran Burger King?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkap Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan yang hasilnya dituangkan dalam bentuk skripsi, yang merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang program sarjana jurusan S1 manajemen pada fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi. Adapun tujuan dilakukan penelitian ini sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan restoran Burger King Harapan Indah.
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan Restoran Burger King Harapan Indah.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan di restoran Burger King Harapan Indah.

1.4 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai maka penelitian ini diharapkan berguna untuk tiga aspek berikut ini.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat

sebagai berikut.

1. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks industri restoran. Dengan menganalisis pengaruh lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan, penelitian ini dapat menambah wawasan akademis mengenai faktor-faktor yang memengaruhi produktivitas karyawan.
2. Memperjelas konsep-konsep yang berkaitan dengan lingkungan kerja, komunikasi, dan kinerja karyawan. Dengan mengkaji hubungan antara ketiga variabel tersebut, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana lingkungan kerja yang baik dan komunikasi yang efektif dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja.
3. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mengeksplorasi lebih jauh tentang pengaruh faktor-faktor lain terhadap kinerja karyawan di sektor yang berbeda. Penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi peneliti lain yang ingin melakukan studi serupa di konteks yang berbeda.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut.

1. Memberikan rekomendasi praktis bagi manajemen restoran Burger King dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik dan meningkatkan komunikasi di antara karyawan. Misalnya, manajemen

dapat menerapkan program pelatihan komunikasi atau menciptakan suasana kerja yang lebih mendukung.

2. Memahami pengaruh lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kinerja, manajemen dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan produktivitas karyawan. Hal ini dapat mencakup perbaikan fasilitas kerja, penyediaan alat komunikasi yang lebih baik, atau pengembangan budaya organisasi yang positif.
3. Karyawan Burger King yang termotivasi dan berkomunikasi dengan baik dapat meningkatkan layanan dan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan lingkungan kerja dan komunikasi. Karyawan yang termotivasi dan berkomunikasi dengan baik cenderung memberikan layanan yang lebih baik serta dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

1.5 Sistematika Tugas Akhir

Untuk dapat mempermudah gambaran secara umum mengenai bagian-bagian yang akan dibahas dalam penelitian ini, maka penelitian ini ada lima bab yang akan diuraikan secara sistematis, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaatnya akan dibahas dalam bab ini.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Teori dasar, penelitian sebelumnya, perumusan hipotesis, dan model penelitian dibahas dalam bab ini..

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Beberapa metode penelitian yang digunakan dalam penelitian dibahas dalam bab ini. Ini termasuk penentuan populasi dan sampel, jenis data yang digunakan, variabel yang digunakan dalam penelitian, dan definisi operasional variabel. Analisis data juga dilakukan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Restoran Burger King Harapan Indah akan dibahas dalam bab ini.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup, menyampaikan kesimpulan dari bab sebelumnya.