

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah bagian penting yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Dibandingkan dengan sumber daya lain seperti modal dan teknologi, SDM lebih utama karena manusia yang menjalankan dan mengatur semua sumber daya tersebut (Abidin dan Budiono, 2023). Perusahaan dengan sumber daya manusia yang handal dan terampil akan memiliki daya saing yang lebih kuat dalam menghadapi persaingan pasar. Karyawan yang memiliki keahlian dan pelatihan yang baik mampu menghasilkan produk atau layanan berkualitas, meningkatkan efisiensi kerja, serta memberikan nilai lebih bagi perusahaan (Hanifah., 2024).

Kinerja adalah cerminan dari tingkat pencapaian dalam pelaksanaan kegiatan, program, atau kebijakan yang mendukung tercapainya sasaran, tujuan, visi, dan misi perusahaan yang tertuang dalam rencana strategis perusahaan tersebut. Kinerja karyawan merupakan hasil yang diharapkan untuk meraih tujuan perusahaan (Tolu *et al.*, 2021).

Penerapan Gaya kepemimpinan adalah metode yang digunakan oleh pemimpin untuk memengaruhi perilaku orang lain. Gaya kepemimpinan seorang pemimpin perusahaan diharapkan mampu membina karyawan dengan baik sehingga dapat meningkatkan kualitas kinerja mereka dalam mencapai target. Kualitas kepemimpinan perusahaan dapat dilihat dari bagaimana mereka melayani karyawan dan pelanggan. Seorang pemimpin harus mampu menerapkan

kepemimpinan yang efektif dalam mengelola organisasi agar setiap pekerjaan yang dilakukan dapat mencapai tujuannya (Yunni, 2022).

Selain peran kepemimpinan dalam memberikan arahan kepada karyawan, hal penting lainnya yang perlu dipahami oleh seorang pemimpin adalah bahwa mengelola karyawan bukanlah tugas yang mudah. Hal ini disebabkan oleh beragamnya karakteristik yang dibawa karyawan ke dalam organisasi, seperti perasaan, status, keinginan, dan latar belakang yang beragam. Berbeda dengan mesin, modal, atau bangunan, karyawan adalah aset yang sangat bernilai bagi perusahaan. Karena itu, agar dapat menyelaraskan antara kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, seorang pemimpin perlu mengintegrasikan kedua aspek tersebut. Salah satu pendekatan yang bisa digunakan adalah memberikan motivasi kepada karyawan.

Motivasi memainkan peran penting dalam mendorong karyawan untuk mengembangkan kemampuan mereka sesuai dengan deskripsi pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Karyawan dengan motivasi tinggi akan menunjukkan hak tersebut melalui kinerjanya, sementara karyawan dengan motivasi rendah cenderung mengalami penurunan kinerja dari waktu ke waktu (Maswar, *et al.*, 2020).

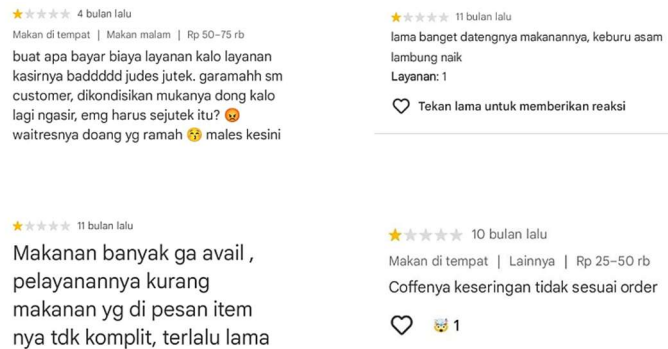
Lingkungan kerja yang disediakan oleh perusahaan sangat penting untuk memberikan kenyamanan bagi karyawan, sehingga mereka dapat mencapai tujuan perusahaan. Perusahaan dengan lingkungan kerja yang nyaman memiliki pengaruh besar terhadap produktivitas karyawan, karena ketidak harmonisan tim atau kondisi

ruang kerja yang kurang mendukung dapat membuat karyawan tidak bersemangat bekerja (Hendini & Pratama, 2024).

Bagi Kopi merupakan perusahaan yang bergerak di industri makanan dan minuman. Untuk tetap kompetitif di industri, peran sumber daya manusia sangat penting karena terlibat langsung dalam kegiatan operasional sehari-hari dan menjaga kelangsungan usaha. Karyawan di bidang ini sering berinteraksi langsung dengan konsumen. Oleh karena itu, karyawan yang memiliki keterampilan dan sikap yang baik dapat memberikan layanan yang memuaskan, mendorong pelanggan untuk kembali, serta memperkuat citra perusahaan.

Pada tanggal 12 Juli 2024, Bagi Kopi secara resmi membuka cabang baru yang berlokasi di Jalan Raya Pekayon RT 03 RW 01, Kelurahan Jaka Setia, Kecamatan Bekasi Selatan, Kota Bekasi. Cabang ini memiliki jam operasional mulai pukul 07.00 pagi hingga pukul 03.00 dini hari setiap harinya. Sebagai bagian dari industri makanan dan minuman yang mengutamakan kualitas pelayanan, perusahaan berkomitmen untuk memberikan pengalaman terbaik bagi para pelanggan.

Namun, sejak pembukaan cabang ini, terjadi beberapa kendala dalam pelayanan yang mengakibatkan munculnya keluhan dari pelanggan. Ketidaktepatan dalam proses pelayanan telah berdampak negatif serta memengaruhi kinerja karyawan secara keseluruhan. Hal ini tercermin dalam nilai *Google Review* yang relatif rendah, berikut beberapa ungkapan oleh pelanggan.



Gambar 1.1 Google Review tentang Kinerja Bagi Kopi Pekayon

Sumber : Google Review Bagi Kopi Pekayon, 2025

Gaya kepemimpinan pada bagi kopi cabang pekayon juga mempengaruhi bagaimana kinerja karyawan dalam melayani pengunjung. Dengan banyaknya karyawan yang bekerja di Bagi Kopi Pekayon membuat gaya kepemimpinan harus diperhatikan dengan cermat. Untuk dapat melihat gaya kepemimpinan bagi kopi pekayon dapat dikatakan baik atau tidak, maka peneliti memberikan beberapa kuesioner pra penelitian yang diberikan kepada 16 karyawan bagi kopi pekayon.

Table 1.1 Hasil Kuesioner Pra Penelitian Gaya Kepemimpinan

No	Pernyataan	Setuju		Tidak Setuju		jumlah Responden
		Jumlah	%	Jumlah	%	
1	Pemimpin saya mampu mengambil keputusan yang tepat dalam menghadapi situasi sulit.	4	25%	12	75%	16
2	Pemimpin saya memberikan arahan kerja secara jelas dan mudah dipahami.	8	50%	8	50%	16
3	Pemimpin saya aktif memberikan umpan balik terhadap kinerja saya serta memberikan motivasi dan dorongan moral saat beban kerja meningkat.	8	50%	8	50%	16
4	Pemimpin saya efektif memahami masalah serta mampu mendengarkan dengan baik masukan dari karyawan.	4	25%	12	25%	16
5	Pemimpin saya bersikap tegas dalam menegakkan aturan kerja.	4	25%	12	25%	16

Sumber : 16 Karyawan pada Bagi Kopi Cabang Pekayon, 2025

Berdasarkan hasil pra-kuesioner yang tercantum dalam Tabel 1.1, penelitian yang dilakukan terhadap 16 responden karyawan Bagi Kopi cabang Pekayon menunjukkan bahwa pemimpin di tempat tersebut belum menerapkan indikator kepemimpinan yang seharusnya ada. Dari hasil penelitian, mayoritas responden tidak setuju dengan setiap pernyataan terkait indikator gaya kepemimpinan, yang mengindikasikan bahwa Bagi Kopi cabang Pekayon belum menerapkan gaya kepemimpinan sesuai dengan standar yang seharusnya. Menurut Hanifah, (2024), gaya kepemimpinan merujuk pada perilaku atau pendekatan yang diambil oleh seorang pemimpin dalam memengaruhi sikap, pemikiran, dan tindakan anggota organisasi yang dipimpinnya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa karyawan akan lebih terdorong dan termotivasi ketika pemimpin menerapkan gaya kepemimpinan yang efektif.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu motivasi kerja. Motivasi kerja adalah faktor internal dan eksternal yang berperan dalam mendorong seseorang untuk melaksanakan tugas atau mencapai tujuan tertentu dalam pekerjaannya (Mulyani *et al.*, 2023). Pada Bagi Kopi Cabang Pekayon Bekasi terdapat masalah dari segi motivasi kerja, Hal ini tercermin dari kurangnya penghargaan terhadap hasil dari kinerja karyawan. Bagi Kopi sendiri hanya memberikan insentif kinerja (*service charge*) yang besarnya setiap bulan tidak tentu sehingga menyebabkan adanya masalah yang terkait dengan motivasi kerja pada karyawan.

Kemudian faktor lingkungan juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Sukma dan Febrian, (2024), lingkungan kerja mencakup segala fasilitas dan kondisi yang ada di sekitar tempat kerja karyawan, termasuk ruang kerja, tingkat kebersihan, pencahayaan, serta hubungan dengan rekan kerja maupun atasan.

Table 1.2 Kondisi Lingkungan Kerja Bagi Kopi Pekayon

No	Pengukuran Kondisi	Kondisi	Keterangan
1	Penerangan	Kurang Baik	Penerangan di area dapur dan bar masih kurang memadai, sehingga mengakibatkan gangguan pada penglihatan saat bekerja.
2	Suhu Udara	Kurang Baik	Sirkulasi udara di area dapur kurang optimal karena hanya didukung oleh satu kipas angin. Sementara itu, area bar juga memiliki keterbatasan pendingin udara karena hanya dilengkapi dengan satu unit AC.
3	Ruang Gerak	Kurang Baik	Ruang kerja dapur dan bar terasa sempit karena dipenuhi oleh meja dan peralatan kerja.

Sumber : Bagi Kopi Pekayon, 2025

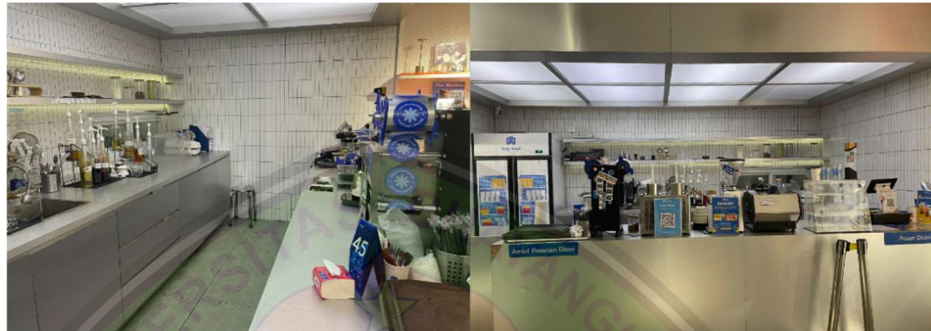
Dalam hal ini peneliti sudah mencari tahu yang terjadi pada Bagi Kopi cabang Pekayon, ditemukan adanya lingkungan kerja yang kurang tertata, fasilitas yang belum lengkap, ditambah dengan interpersonal antar karyawan maupun dengan atasan belum terjalin secara harmonis.



Gambar 1.2 Ruang kerja dapur Bagi Kopi Pekayon

Sumber : Bagi Kopi Pekayon, 2025

Pada gambar 1.2 terlihat kekurangan fasilitas kerja yang memadai, seperti tempat istirahat yang nyaman, pencahayaan ruang kerja dapur (*kitchen*) kurang optimal dan tampak sempit dengan meja stainless yang tersusun rapat membuat ruang gerak yang terbatas.



Gambar 1.3 Ruang kerja Barista Bagi Kopi Pekayon

Sumber : Bagi Kopi Pekayon, 2025

Juga terdapat pada gambar 1.3 ruang kerja barista (*bar station*) sangat terbatas, dengan peralatan yang menyatu di satu meja tanpa pemisahan fungsional yang jelas, seperti area kasir, penyajian, dan peracikan minuman.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei untuk memperoleh data primer dari karyawan Bagi Kopi Cabang Pekayon Bekasi. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang mencakup pertanyaan mengenai gaya kepemimpinan, tingkat motivasi, dan kondisi lingkungan kerja yang dirasakan oleh karyawan. Metode ini dipilih agar peneliti dapat mengukur pengaruh masing-masing variabel terhadap kinerja karyawan dengan objektif dan sistematis. Analisis data dilakukan menggunakan teknik statistik. Untuk menentukan seberapa besar pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Bagi Kopi cabang Pekayon Bekasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah Peneliti jelaskan diatas, maka Peneliti terdorong untuk melakukan penelitian tugas akhir ini dengan mengambil judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Bagi Kopi Cabang Pekayon Bekasi)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bagi Kopi Cabang Pekayon Bekasi?
2. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bagi Kopi Cabang Pekayon Bekasi?
3. Apakah lingkungan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bagi Kopi Cabang Pekayon Bekasi?
4. Apakah gaya kepemimpinan, motivasi, dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bagi Kopi Cabang Pekayon Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan peneletian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada Bagi Kopi Cabang Pekayon Bekasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada Bagi Kopi Cabang Pekayon Bekasi.

3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Bagi Kopi Cabang Pekayon Bekasi.
4. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi, dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bagi Kopi Cabang Pekayon Bekasi.

1.4 Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis dan praktis, diantaranya :

1. Teoritis
 - a. Bagi perusahaan, diharapkan bias memberikan informasi sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai melalui peningkatkan gaya kepemimpinan, motivasi, dan lingkungan kerja.
 - b. Bagi pihak akademik, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kepustakaan dan menyajikan informasi mengenai gaya kepemimpinan, motivasi, dan lingkungan kerja.
2. Praktis
 - a. Bagi penulis, diharapkan mampu menambah pengetahuan dan kesiapan penulis bila nantinya terjun ke dunia kerja dan memperluas pengetahuan terutama yang berhubungan antara gaya kepemimpinan, motivasi, dan lingkungan kerja.
 - b. Bagi pihak luar, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam melaksanakan penelitian selanjutnya

1.5 Sistematika Tugas Akhir

Peneliti menggunakan sistematika yang merujuk kepada ketentuan Pedoman Teknis Penulisan Akhir yang diterbitkan oleh Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang penelitian yang dilakukan.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan latar belakang dari penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini dijelaskan telaah teoritis yang relevan dengan masalah yang diteliti, yaitu teori persepsi mengenai gaya kepemimpinan, motivasi kerja, lingkungan kerja, dan diuraikan pula telaah empiris, kerangka penelitian, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan desain penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, operasional variabel dan skala pengukurannya, serta metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi gambaran umum objek penelitian, hasil analisis data, dan pembahasan hasil penelitian yang dikaitkan dengan teori yang relevan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran yang diharapkan bermanfaat dari peneliti untuk pihak yang terkait maupun peneliti selanjutnya.

