

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Starbucks adalah sebuah perusahaan kopi terbesar didunia atau jaringan kedai kopi global asal Amerika Serikat. Starbucks banyak diminati oleh kalangan menengah dengan usia berkisar antara 18 sampai 40 tahun. Starbucks tidak hanya menjual minuman saja tetapi juga menjual dessert, cookies, pasrty, sandwich, merchandise dll. Starbucks menjadi salah satu waralaba terkuat didunia dengan lebih 6500 toko izin didunia. Starbucks memiliki kualitas tinggi yang konsisten dalam pelayanan, memiliki pelanggan setia disemua negara. Starbucks memiliki banyak cabang disetiap daerah, seperti yang diteliti oleh peneliti Starbucks cabang Tangerang Selatan yang sudah memiliki 7 toko yaitu Starbucks Veteran, Starbucks Bintaro Plaza, Starbucks sektor 7, Starbucks RS Premier, Starbucks BXC, Starbucks sektor 9, Starbucks Emerald. Starbucks selalu merencanakan pembukaan store baru setiap 2 tahun sekali. (Sumber: <https://www.starbucks.co.id/>)

Di era globalisasi sekarang ini, SDM menjadi senjata yang sangat berarti dan sangat penting, karena SDM yang berkualitas dapat bertahan dalam proses peningkatan kekuatan organisasi, sehingga organisasi tempat mereka bekerja berpotensi menjadi lebih kuat dari sebelumnya. Salah satu faktor yang dihasilkan SDM itu sendiri adalah kinerja yang baik, yang dapat dicapai. Pendekatan yang sangat ampuh dan efektif adalah dengan terus meningkatkan kedisiplinan diri, khususnya bagi pegawai yang bekerja pada suatu instansi atau organisasi tertentu, walaupun pada awalnya mereka merasa terdorong untuk melaksanakan tugasnya, namun semakin dibiasakan untuk disiplin, semakin Disiplin pada akhirnya akan menjadi nyata dalam setiap diri yang dihasilkan oleh karyawan. Saat kedisiplinan muncul dalam diri sendiri lidan inisiatif atas kedadaran hati, maka secara langsung dapat terlihat kinerja karyawan. (Meirinaldi,2017)

Menurut Sutrisno (2011: 86) disiplin menunjukkan sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan perusahaan. Bila peraturan yang ada dalam perusahaan itu sering dilanggar, maka karyawan mempunyai disiplin kerja yang buruk. Namun, bila karyawan tunduk pada peraturan perusahaan, menggambarkan dirinya kondisi disiplin yang baik. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, ditemukan beberapa masalah yang terjadi pada disiplin kerja karyawan khususnya pada Store Manager, Supervisor, dan Barista Starbucks Coffee Bintaro Plaza yang diindikasikan dalam jam masuk kerja, karyawan harus datang 30 menit sebelum jam masuk untuk menghindari terlambat dalam bekerja tetapi masih ada karyawan yang datang tepat jam masuk atau bahkan terlambat. Sistem kerja di Starbucks mempunyai 2 shift yaitu shift pagi dan shift siang. Risiko jika terlambat dalam shift pagi menjadi kerugian bagi toko tersebut dikarenakan jam buka toko menjadi lebih lama, dan resiko jika terlambat shift siang menjadi kerugian karyawan shift pagi yang jam pulang menjadi sedikit lebih lama atau tidak tepat waktu jam kerja yang sudah disesuaikan. Begitupula jika ada karyawan yang selalu datang terlambat atau melanggar peraturan yang sudah ditentukan akan dikenakan hukuman yang berupa dikurangnya attendant atau pendapatan dari jasa service karyawan Starbucks Coffee.

Motivasi kerja adalah suatu dorongan yang menjadi dasar bagi seseorang untuk melakukan sesuatu atau pekerjaan. Orang yang termotivasi, yaitu orang yang berusaha keras untuk mendukung tujuan produksi unit kerjanya dan organisasinya. Motivasi kerja yang ada pada karyawan tentunya bersifat heterogen dalam suatu perusahaan dan dapat dipengaruhi oleh faktor pendidikan, kepribadian dan kebutuhan masing-masing. kinerja yang tinggi bagi perusahaan. (Salim ,2016:150)

Menurut Malthis (2006:114), motivasi adalah bertindak karna ada keinginan didalam diri sendiri. Untuk mencapai suatu tujuan seseorang harus bertindak. Memahami motivasi sangatlah penting karena kinerja, reaksi terhadap kompensasi dan persoalan sumber daya manusia yang lain dipengaruhi dan mempengaruhi motivasi. Kebutuhan seseorang merupakan dasar untuk model motivasi. Kebutuhan adalah segala sesuatu yang dibutuhkan manusia untuk mempertahankan keberlangsungan

hidup. Jika ingin kebutuhannya tercukupi harus memiliki motivasi didalam diri sendiri.

Motivasi berkaitan erat dengan munculnya suatu kecenderungan untuk melakukan sesuatu guna mencapai suatu tujuan. Ada hubungan yang kuat antara kebutuhan motivasi, tindakan atau perilaku, tujuan, dan kepuasan dan kinerja. Karena setiap perubahan selalu dikaitkan dengan dorongan motivasi. Motivasi timbul karena adanya kebutuhan, sehingga tindakan itu ditujukan untuk mencapai suatu tujuan, yang pada akhirnya disebut kinerja pegawai. Oleh karena itu, semakin kuat motivasi atau dorongan pemimpin kepada karyawan, maka kinerja karyawan itu sendiri akan semakin maksimal. Kurangnya perhatian dari atasan kepada bawahan dan kurangnya pembinaan dari karyawan lama kepada karyawan baru menyebabkan kinerja karyawan menjadi buruk. Terkadang banyak organisasi dengan sumber daya yang melimpah, termasuk sumber daya manusia yang terampil, tetapi pencapaian tujuan organisasi tidak ideal. (Robbins,2006)

Seperti karyawan Starbucks Coffee Cabang Tangerang Selatan kurangnya perhatian dari atasan kepada bawahan dan kurangnya pembinaan dari karyawan lama kepada karyawan baru menyebabkan kinerja karyawan menjadi buruk. Terkadang banyak organisasi dengan sumber daya yang melimpah, termasuk sumber daya manusia yang terampil, tetapi pencapaian tujuan organisasi tidak ideal. Pemimpin organisasi yang dituntut untuk mencapai berbagai tujuan seringkali menemui kendala karena perilaku bawahannya. Hal ini dimungkinkan karena perilaku karyawan dalam suatu organisasi merupakan cerminan dari sifat unik dan misterius mereka sebagai manusia. Agar para pemimpin dan semua karyawan terlibat satu sama lain dan mencapai tujuan organisasi, diperlukan interaksi sosial yang saling membantu dan membutuhkan satu sama lain untuk menciptakan lingkungan kerja yang memungkinkan dan menenteramkan. Dalam proses bersosialisasi dan berinteraksi, pemimpin harus mampu memberikan dorongan atau semangat (motivasi) bawahan untuk mencapai kinerja organisasi yang optimal. (www.media.neliti.com)

Berdasarkan wawancara dengan beberapa karyawan Starbucks Coffe Bintaro Plaza motivasi kerja sangat berpengaruh dalam kinerja karyawan. Beliau mengatakan

karyawan lama dan atasan bekerja hanya untuk dirinya sendiri, tidak banyak arahan atau informasi terhadap beliau yang baru bekerja di toko tersebut. Sedangkan karyawan baru tidak mengetahui apapun jika tidak diberitahu oleh karyawan lama, jika ada kesalahan yang dilakukan beliau sebagai karyawan baru tetap menjadi tanggung jawabnya meskipun ia tidak pernah diberi informasi mengenai hal yang sebenarnya. Tentu itu menjadi motivasi kerja terhadap kinerja beliau kurang optimal. Kemauan dalam melakukan pekerjaan juga masih harus perlu terstimulasi atau harus ada pengaruh dari luar diri. Motivasi sangat penting untuk meningkatkan produktivitas kinerja karyawan, agar karyawan semangat untuk bekerja sehingga pekerjaan akan lebih efektif dan maksimal dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan.

Lingkungan kerja yang membawa positif adalah yang menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan aman bagi karyawan yang ada di dalamnya. Manfaat lingkungan kerja yang nyaman dan aman akan meningkatkan kreativitas karena hilangnya hari yang menurun, meningkatkan kemampuan karyawan, mengurangi anggaran kesehatan dan asuransi, kerugian karyawan dan peningkatan keterlibatan dan kepemilikan, peningkatan fleksibilitas dan kemampuan beradaptasi, peningkatan citra perusahaan, dan peningkatan selektivitas tenaga kerja karena pengajuan klaim yang lebih sedikit, pembayaran langsung yang lebih sedikit. hal ini dikemukakan oleh Rivai (2009:793).

Menurut Wibowo (2014), lingkungan kerja atau penyediaan lingkungan kerja yang nyaman akan mendorong kinerja pegawai. Meliputi keadaan hubungan interpersonal dalam organisasi, baik antara atasan dan bawahan maupun antar rekan kerja. Faktor-faktor tersebut adalah faktor lingkungan internal organisasi. Keadaan karyawan sangat tergantung pada keadaan perusahaannya, yang dapat dipengaruhi secara langsung oleh lingkungan fisik dan lingkungan non fisik, perusahaan harus dapat membuat karyawan merasa nyaman dengan lingkungan yang disediakan oleh perusahaan.

Ketika perusahaan gagal mewujudkan lingkungan yang sehat, hal tersebut akan menghalangi konsentrasi kerja karyawan, dan sangat berpengaruh pada kinerja karyawannya itu sendiri. Lingkungan fisik tempat kerja penting untuk kinerja

karyawan, kepuasan, hubungan sosial dan kesehatan karyawan. Menurut Sedarmayanti (2013: 19), lingkungan kerja fisik mengacu pada semua kondisi fisik yang terdapat di tempat kerja yang secara langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi karyawan. Berdasarkan definisi tersebut, dapat diketahui bahwa lingkungan kerja adalah keadaan yang sangat cukup berpengaruh terhadap karyawan dalam melakukan pekerjaan atau terhadap jalannya operasi perusahaan.

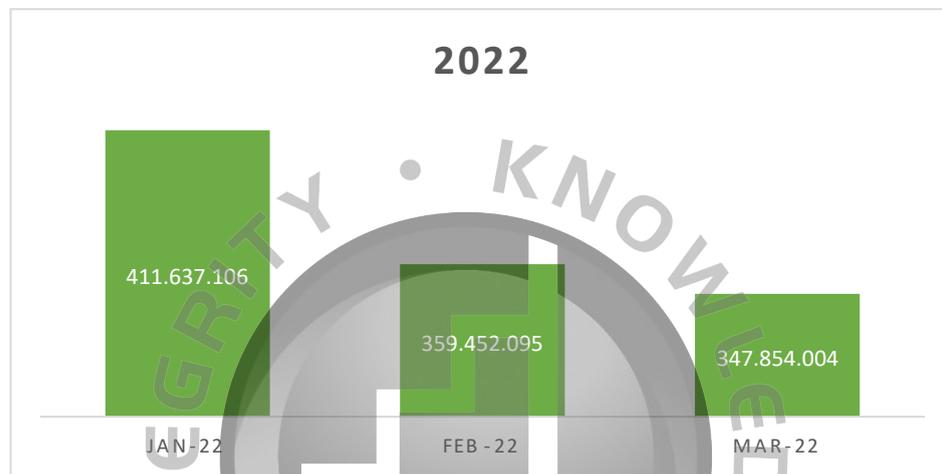
Keadaan lingkungan kerja fisik yang ada di Starbucks Coffee Cabang Tangerang Selatan ini belum mendukung karyawan bekerja dengan nyaman. Hal ini terlihat adanya beberapa permasalahan yang terjadi lingkungan kerja fisik, Starbucks Coffe Tangerang Selatan tidak memiliki satpam, sedangkan karyawan setiap toko hanya fokus sama kerjanya dan tidak selalu bisa mencegah jika ada kejadian-kejadian yang tidak diinginkan karna toko tutup sampai malam, dan mengerjakan hasil penjualan oleh shift siang di waktu malam juga sangat berbahaya jika tidak ada satpam.

Hasil wawancara kepada karyawan Starbucks Coffee Bintaro Plaza yang sudah dilakukan oleh peneliti, ia mengatakan jika melakukan tutup toko dan mengerjakan hasil penjualan hanya berdua dengan supervisor sampai larut malam itu sangat bahaya jika ada seseorang masuk toko dan melakukan tindakan kriminal. Sedangkan karyawan di Bintaro Plaza lebih dominan wanita, adanya satpam disetiap toko sangat berpengaruh karyawan tetap aman dalam melakukan pekerjaannya.

Lingkungan kerja immaterial adalah keadaan lingkungan kerja karyawan, yang diwujudkan sebagai suasana kerja yang harmonis, antara bawahan dan atasan atau antara hubungan vertikal atau antar rekan kerja atau hubungan horizontal. (Sedarmayanti, 2013:21).

Hubungan antara karyawan dan atasan sikap atasan terhadap bawahan akan mempengaruhi aktivitas karyawan. Sikap ramah, saling menghormati dan menghargai diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan. Sikap ramah yang diciptakan oleh atasan akan membuat karyawan lebih nyaman dalam bekerja dan juga dapat menciptakan semangat kerja bagi karyawan. (Nitisemito, 2008:171-173). Hubungan Kerja Dengan Rekan Kerja Hubungan kerja antar karyawan sangat penting dalam

bekerja, terutama bagi karyawan yang bekerja dalam tim. Jika konflik terjadi maka akan mempengaruhi suasana kerja dan menurunkan semangat kerja karyawan. Hubungan kerja yang baik antar karyawan meningkatkan semangat kerja karyawan yang bekerja sama atau saling membantu memecahkan masalah. (Nitisemito, 2008:171-173).



Gambar 1.1 Penurunan Kinerja Karyawan Berdasarkan Pengunjung

Sumber: Gerai Starbucks Coffee Bintaro Plaza

Dari gambar 1.1 menunjukkan adanya fluktuasi kunjungan digerei Starbucks Coffee Bintaro Plaza yang berakibat pada penurunan dan kenaikan pendapatan yang diterima. Hal ini tentu saja berkaitan dengan penurunan kinerja karyawan pada gerai Starbucks Coffee Bintaro Plaza.

Menurut Indrawati (2013) kinerja karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya jika karyawan dapat menunjukkan kinerja yang tinggi dalam melayani pelanggan Starbucks maka pelanggan akan merasa nyaman dan tidak mengeluh. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas. Sebaliknya, jika karyawan ceroboh, tidak ramah, malas, dan buruk dalam memberikan pelayanan, pelanggan akan komplain. Ketika ada keluhan atau komplain, berarti pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Menurut yang diteliti oleh peneliti, lingkungan kerja sangat berpengaruh dalam kinerja karyawan. Ada kebutuhan yang besar bagi atasan untuk berkomunikasi dengan karyawan untuk mengkomunikasikan skenario seperti bagaimana melayani pelanggan setia dan konsumen Starbucks Coffee dengan baik dan benar guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Dan segala sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaan, misalnya, dapat memberikan informasi layanan menu bagi konsumen dan pelanggan yang ingin bersantai dengan Starbucks Coffee atau ingin bertemu mitra bisnis. Selain antara atasan dan bawahan, juga perlu adanya komunikasi antar karyawan. Melalui komunikasi antar karyawan setiap karyawan dapat saling memberikan informasi dan saling mengingatkan serta memberikan semangat kerja sehingga dapat bekerja dengan sebaik-baiknya, komunikasi seperti ini lebih baik memberikan informasi tentang menu coffee yang disajikan maupun cara berinteraksi dengan konsumen secara sopan dan santun.

Berdasarkan uraian teori, fenomena dan hasil penelitian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan kontrak Starbucks Coffee Cabang Tangerang Selatan”**

1.2 Ruang Lingkup Masalah

Berikut merupakan pembatasan yang dirancang penulis dalam susunan penelitian:

1. Penelitian yang diteliti merupakan pengembangan berdasarkan hasil penelitian sebelumnya. Penelitian ini hanya merupakan modifikasi model, dan merupakan modifikasi metode penelitian dari hasil penelitian sebelumnya. Seperti pada jurnal (Meirinaldi, 2017) yang mengatakan disiplin mempengaruhi kinerja karyawan, (Salim, 2016) yang mengatakan motivasi kerja mempengaruhi

kinerja karyawan, dan (Wibowo, 2014) yang mengatakan lingkungan kerja mempengaruhi kinerja karyawan.

2. Variabel independen yang ada dalam penelitian ini adalah Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja. Variabel dependen yang ada dalam penelitian ini adalah Kinerja Karyawan diperusahaan Starbucks Cabang Tangerang Selatan yang melibatkan 56 karyawan dari 7 toko, masing-masing toko memiliki sekitar 8 karyawan. Kemudian dari populasi tersebut akan dilakukan pengambilan data yang diperoleh dari penyebaran kuisioner pada karyawan Starbucks Cabang Tangerang Selatan.
3. Objek penelitian ini dikhususkan bagi Karyawan Starbucks Cabang Tangerang Selatan. Karyawan yang termasuk dalam penelitian ini yaitu terdiri dari store manager, supervisor, dan barista karena mereka memiliki disiplin kerja, motivasi kerja dan lingkungan kerja yang sama.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka permasalahan yang diangkat adalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh positif disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Starbucks Cabang Tangerang Selatan bagian operasional?
2. Adakah pengaruh positif motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Starbucks Cabang Tangerang Selatan bagian operasional?
3. Adakah pengaruh positif lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Starbucks Cabang Tangerang Selatan bagian operasional?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis apakah variabel disiplin kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan Starbucks Cabang Tangerang Selatan bagian operasional
2. Menguji dan menganalisis apakah variabel motivasi kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan Starbucks Cabang Tangerang Selatan bagian operasional
3. Menguji dan menganalisis apakah variabel lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan Starbucks Cabang Tangerang Selatan bagian operasional

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait:

1. Manfaat Bagi perusahaan Starbucks Coffee

Hasil Penelitian ini dapat memberikan informasi yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja karyawan berdasarkan variabel independen disiplin kerja, motivasi kerja dan lingkungan kerja sehingga dapat memberikan manfaat bagi perusahaan.

2. Manfaat Bagi Penulis

Sebagai media untuk mendapatkan pengalaman langsung dalam penelitian sehingga dapat menerapkan ilmu yang diperoleh dalam perkuliahan pada keadaan yang sebenarnya dalam lapangan dan dapat menambah pengetahuan tentang pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan kontrak Starbucks Coffee Cabang Tangerang Selatan.

1.6 Sistematika Penulisan Penelitian

Sistematika penulisan merupakan tata urutan penelitian ini dan dimaksudkan agar mempermudah dalam penyusunan penelitian. Sistematika tersebut adalah sebagai berikut:

Bab I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum mengenai obyek studi penelitian, latar belakang, perumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai landasan teori yang mendasari penelitian ini juga membahas tentang penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan pengembangan hipotesis yang digunakan untuk mendukung penelitian.

Bab III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data sehingga dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian, seperti: jenis penelitian, variable operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas, dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

Bab IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan objek penelitian yaitu Starbucks Coffee Tangerang Selatan dilanjutkan dengan analisis dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V : PENUTUP

Bab ini berisi saran dan kesimpulan yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja karyawan Starbucks Coffee Cabang Tangerang Selatan dan untuk kemajuan lebih lanjut.