

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia merupakan aspek mendasar yang sangat penting bagi setiap perusahaan. Oleh karena itu, pengelolaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia harus dilakukan secara optimal agar sumber daya yang berkualitas dapat dihasilkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Peran manusia dalam sebuah perusahaan dianggap sangat signifikan, karena potensi yang mereka miliki dapat dikelola dan dimanfaatkan untuk mencapai tujuan suatu perusahaan. Perusahaan tidak dapat berjalan secara efektif tanpa dukungan Sumber Daya Manusia, karena setiap perusahaan memerlukan manusia untuk menggerakkan, mengoperasikan, dan mengendalikan berbagai aspek pekerjaan dalam perusahaan.

Peran serta posisi sumber daya manusia dalam perusahaan sangat krusial, karena keberadaan mereka memungkinkan kelancaran operasional perusahaan. Pengelolaan dan pemanfaatan Sumber Daya Manusia secara efektif diperlukan, karena pendekatan ini dapat mempercepat pencapaian tujuan perusahaan. Diperlukan upaya dari organisasi untuk membimbing karyawan agar dapat meningkatkan kinerja dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawab mereka. Melalui upaya tersebut, diharapkan peningkatan kinerja karyawan dapat terjadi sehingga operasional perusahaan dapat berjalan dengan optimal.

Perusahaan memerlukan Sumber Daya Manusia yang berkualitas untuk melaksanakan tugas dengan cara yang efektif dan efisien. Dengan memaksimalkan kemampuan individu, perusahaan berupaya untuk mencapai target yang diharapkan. Dalam rangka mencapai sasaran tersebut, perusahaan sering kali

menerapkan berbagai strategi untuk mengoptimalkan potensi karyawan. Namun, langkah-langkah ini terkadang mengakibatkan beban kerja yang berlebihan, terutama ketika karyawan dihadapkan pada peningkatan jumlah menu dan tingginya volume pengunjung. Kondisi ini dapat menyebabkan stres yang berlebihan, serta menghambat kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas secara efisien, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Menurut **Hariyati** dalam **Alyssa Zahra & Wijaya (2023)**, beban kerja didefinisikan sebagai perbedaan antara tuntutan yang dihadapi dalam pekerjaan dengan kapasitas atau kemampuan seorang pekerja. Mengingat bahwa setiap individu memiliki tingkat tekanan yang berbeda, pemahaman mengenai beban kerja menjadi penting untuk mengelola kinerja. Dari pernyataan tersebut, beban kerja adalah faktor penting yang mempengaruhi efisiensi dan produktivitas kinerja karyawan. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan beban kerja yang baik agar karyawan dapat bekerja secara optimal tanpa mengalami kelebihan beban yang berpotensi mengganggu kinerja mereka.

Pengelolaan beban kerja yang efektif dalam manajemen sumber daya manusia melibatkan penyesuaian jumlah tugas dengan kemampuan serta keterampilan setiap karyawan. Penyesuaian ini penting untuk memastikan karyawan dapat bekerja dengan produktif dan mencapai hasil yang optimal. Ketika beban kerja selaras dengan kapabilitas individu, karyawan cenderung lebih termotivasi dan mampu menyelesaikan tugas dengan baik. Sebaliknya, jika beban kerja melampaui kapasitas, hal tersebut dapat menyebabkan peningkatan stres serta penurunan kualitas kerja. Kondisi semacam ini berpotensi memengaruhi stabilitas kinerja dan menciptakan ketidaknyamanan di lingkungan kerja dalam jangka

panjang. Oleh karena itu, perusahaan perlu untuk tidak hanya fokus pada pembagian tugas, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan karyawan agar mereka dapat beradaptasi dengan tuntutan perusahaan dan meningkatkan kinerja secara menyeluruh.

Menurut **Anam** dalam **Alqorrib (2023)**, lingkungan kerja mencakup segala hal yang mengelilingi karyawan dan dapat mempengaruhi rasa aman, nyaman, serta kepuasan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh atasan. Lingkungan kerja ini tidak hanya terbatas pada aspek fisik, seperti tata letak dan kondisi tempat kerja, tetapi juga meliputi faktor sosial dan psikologis, seperti hubungan antar karyawan, budaya organisasi, dan dukungan yang diberikan oleh manajemen. Motivasi dan produktivitas karyawan dapat meningkat dalam lingkungan yang kondusif, sedangkan lingkungan yang kurang mendukung berpotensi menurunkan kinerja serta menyebabkan stres dan ketidakpuasan karyawan.

Lingkungan kerja yang mendukung juga berkontribusi pada peningkatan kualitas komunikasi dan kolaborasi antar karyawan. Ketika karyawan merasa didukung oleh kondisi kerja yang memadai, mereka lebih mampu bekerja secara tim dan menyelesaikan tugas dengan efisien. Sebaliknya, lingkungan kerja yang penuh tekanan atau tidak terorganisasi dengan baik dapat menyebabkan miskomunikasi, penurunan semangat kerja, dan berkurangnya kemampuan karyawan dalam mencapai target. Oleh karena itu, perusahaan perlu memastikan bahwa lingkungan kerja yang diciptakan mampu memberikan dukungan yang komprehensif agar karyawan dapat bekerja secara optimal.

Menurut **Donnelly, Gibson, dan Ivancevich** dalam **Amalia Yunia Rahmawati (2020)** mendefinisikan kinerja sebagai tingkat efektivitas dalam

menjalankan tanggung jawab juga kemampuan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Kinerja dikatakan baik dan memuaskan apabila sasaran yang diharapkan dapat tercapai dengan optimal. Faktor kunci dalam keberhasilan suatu organisasi terletak pada kinerja karyawan. Ketika karyawan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik serta mencapai target yang telah ditetapkan, hal ini tidak berkontribusi pada pencapaian tujuan individu saja, tetapi mendukung tercapainya tujuan organisasi secara keseluruhan. Sebaliknya, kinerja yang buruk dapat mengakibatkan penurunan produktivitas dan berpotensi merugikan perusahaan.

Dalam industri café yang berorientasi pada pelanggan, kinerja karyawan memegang peranan yang sangat penting. Karyawan yang memberikan layanan tepat waktu dan berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, sekaligus memperkuat daya saing perusahaan. Oleh karena itu, pengelolaan kinerja karyawan dengan memastikan beban kerja seimbang dan lingkungan kerja yang kondusif menjadi langkah strategis yang tidak dapat diabaikan.

Kinerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal, seperti keterampilan dan motivasi, tetapi juga oleh faktor eksternal, seperti beban kerja, lingkungan kerja, dan dukungan dari atasan. Ketika faktor-faktor pendukung ini dikelola dengan baik, karyawan memiliki peluang lebih besar untuk mencapai produktivitas optimal. Namun, jika pengelolaan ini diabaikan, risiko penurunan kualitas kerja dan efisiensi dapat meningkat, yang pada akhirnya merugikan organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk secara aktif mengevaluasi dan mendukung kinerja karyawan.

Namun, dalam realitasnya, banyak perusahaan mengalami kesulitan dalam mencapai target yang telah ditetapkan. Salah satu permasalahan utama yang

dihadapi adalah ketidakseimbangan beban kerja dan kurangnya dukungan dari lingkungan kerja. Beban kerja dapat menyebabkan penurunan kinerja, meningkatkan tingkat stres, dan pada akhirnya mengurangi kinerja karyawan. Di sisi lain, lingkungan kerja yang tidak optimal dapat menciptakan ketidaknyamanan, menurunkan semangat kerja, serta berdampak pada kualitas hasil kerja. Kondisi ini dapat mempengaruhi efisiensi operasional dan menghambat pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan.

Filanis *Coffee & Resto* adalah sebuah kafe dan restoran yang berlokasi di Batujajar, Kabupaten Bandung Barat, yang menawarkan berbagai pilihan makanan dan minuman. Dengan konsep yang menggabungkan kenyamanan dan suasana *modern*, tempat ini tidak hanya menarik bagi kaum muda dan mahasiswa, tetapi juga pekerja kantoran (*work-from-café*) yang mencari suasana yang nyaman untuk bekerja atau bersantai. Filanis menyajikan aneka minuman berbasis kopi seperti *espresso* dan *cappuccino*, serta makanan ringan seperti *dimsum*, *croissant*, dan menu lain untuk semua kalangan usia. Berbagai hidangan ini didesain untuk memenuhi selera konsumen yang beragam, terutama di saat-saat ramai seperti akhir pekan.

Permasalahan yang dihadapi kafe ini tampak pada pengelolaan kinerja karyawan, yang dipengaruhi oleh absensi dan keterlambatan dalam masuk kerja. Beberapa karyawan menunjukkan ketidakhadiran dan sering terlambat hadir untuk memulai pekerjaan, yang pada akhirnya mempengaruhi keseluruhan kinerja operasional kafe, terutama pada waktu-waktu sibuk seperti akhir pekan atau saat acara khusus. Kondisi ini dapat meningkatkan beban kerja bagi karyawan yang hadir dan menimbulkan ketidakseimbangan dalam pembagian tugas, yang pada

akhirnya dapat mengurangi efektivitas kinerja secara keseluruhan. Lingkungan kerja yang ada juga perlu ditinjau secara menyeluruh untuk memastikan bahwa elemen-elemen pendukung kinerja dapat dioptimalkan dalam menghadapi tantangan tersebut.

Berdasarkan hasil peninjauan pada *Filanis Coffee & Resto* peneliti mengidentifikasi permasalahan terkait kinerja karyawan, yang dapat dilihat melalui indikator berikut:

1. Tanggung Jawab, keterlambatan karyawan sering kali menghambat proses operasional, terutama pada bagian dapur yang membutuhkan koordinasi kerja yang baik. Misalnya, karyawan dapur yang terlambat tidak dapat segera memulai persiapan atau memasak, sehingga mempengaruhi kelancaran penyelesaian pesanan. Akibatnya, rekan kerja yang lain harus menyesuaikan atau mengambil alih tugas yang tertunda, yang menambah beban kerja dan menurunkan efisiensi tim. Kondisi ini berdampak pada keterlambatan penyelesaian tugas dan kualitas hasil kerja, yang menunjukkan penurunan kinerja karyawan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Data Tanggung Jawab

Bulan	Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan Terlambat	Total Keterlambatan (Kali)	Rata-rata Keterlambatan per-Karyawan (Menit)	Persentase (%)
Agustus	12	4	12	10	36%
September	12	4	9	15	36%
Oktober	12	3	10	12	25%
November	12	4	11	15	36%
Desember	12	3	9	10	25%

Sumber: Pengambilan Data, 2024.

2. Kehadiran, ketidakhadiran karyawan terutama pada akhir pekan atau acara tertentu, mengganggu alokasi tugas yang telah direncanakan. Misalnya, jika karyawan dapur atau barista tidak hadir, maka proses memasak dan penyajian minuman harus ditangani oleh karyawan lain. Ketidakhadiran ini menyebabkan ketidakmerataan tugas, yang berdampak pada waktu penyelesaian kerja dan konsistensi hasil, sehingga menurunkan kinerja karyawan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1. 2
Data Kehadiran

Bulan	Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan Tidak Hadir	Jumlah Izin	Jumlah Sakit	Jumlah Ketidakhadiran (Hari)
Agustus	12	3	-	4	4
September	12	5	3	6	7
Oktober	12	6	-	16	12
November	12	4	1	6	4
Desember	12	5	2	7	6

Sumber: Pengambilan Data, 2024.

Berdasarkan indikator di atas, permasalahan tersebut diduga disebabkan oleh faktor sebagai berikut:

1. Kondisi Pekerjaan, dengan tingginya volume aktivitas, terutama pada saat café mengalami lonjakan pengunjung seperti akhir pekan, memberikan tantangan besar bagi karyawan. Misalnya, di bagian dapur, karyawan sering kali harus mempersiapkan banyak pesanan secara bersamaan, yang memerlukan koordinasi dan kecepatan kerja. Kondisi ini membuat karyawan harus bekerja di bawah tekanan, yang dapat menyebabkan kelelahan dan menurunkan efisiensi serta konsistensi dalam penyelesaian tugas.

2. Kelembaban Udara, suhu udara tinggi di area dapur yang minim ventilasi, dapat menciptakan lingkungan yang tidak nyaman bagi karyawan. Suhu yang panas dan sirkulasi udara yang kurang baik dapat menyebabkan kelelahan fisik, menurunnya konsentrasi, serta meningkatkan potensi stres kerja. Kondisi ini dapat berdampak pada kesehatan karyawan dan menyebabkan peningkatan ketidakhadiran. Ketidakhadiran yang terjadi secara berulang berpotensi mengganggu alokasi tugas yang telah direncanakan, serta menyebabkan ketidakseimbangan dalam pembagian beban kerja di antara karyawan lainnya.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut, yang hasilnya akan disusun dalam bentuk skripsi dengan judul: **“Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Filanis Coffee & Resto Kabupaten Bandung Barat”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, peneliti mengidentifikasi permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran umum pada objek Filanis *Coffee & Resto*?
2. Bagaimana pelaksanaan beban kerja karyawan, kondisi lingkungan kerja, dan kondisi kinerja karyawan pada Filanis *Coffee & Resto*?
3. Seberapa besar pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di Filanis *Coffee & Resto*?
4. Seberapa besar pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Filanis *Coffee & Resto*?

5. Seberapa besar pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di *Filanis Coffee & Resto*?
6. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan beban kerja dan lingkungan kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan pada *Filanis Coffee & Resto*, serta usaha apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

- a. Mengetahui gambaran umum pada objek *Filanis Coffee & Resto*.
- b. Mengetahui pelaksanaan beban kerja karyawan, kondisi lingkungan kerja, dan kondisi kinerja karyawan di *Filanis Coffee & Resto*.
- c. Mengetahui besarnya pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di *Filanis Coffee & Resto*.
- d. Mengetahui besarnya pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di *Filanis Coffee & Resto*.
- e. Mengetahui besarnya pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di *Filanis Coffee & Resto*.
- f. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dan usaha untuk mengetahui hambatan dalam pelaksanaan beban kerja dan lingkungan kerja di *Filanis Coffee & Resto*.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian terdiri dari kegunaan teoritis yang didasarkan pada pertimbangan kontekstual dan kegunaan praktik yang berkontribusi terhadap

perbaikan bagi lembaga atau instansi terkait. Kegunaan penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan serta menambah pengetahuan dan pengalaman dalam menerapkan teori-teori yang telah dipelajari selama perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pasundan Bandung. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan Ilmu Administrasi Bisnis, khususnya dalam memahami pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di *Filanis Coffee & Resto*.

b. Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini memberikan manfaat dalam meningkatkan pengetahuan serta pengalaman dalam bidang penelitian dan penyusunan karya ilmiah, khususnya yang berkaitan dengan beban kerja, lingkungan kerja dan kinerja karyawan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber masukan baru yang bermanfaat bagi perusahaan, terutama dalam mengelola beban kerja, lingkungan kerja, serta peningkatan kinerja karyawan.

3. Bagi Pembaca

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pihak lain yang ingin memahami lebih dalam tentang sumber daya manusia, terutama terkait dengan permasalahan beban kerja, lingkungan kerja dan kinerja karyawan.

1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian dilaksanakan di *Filanis Coffee & Resto* yang beralamat di Jl. Raya Batujajar Jl. Citunjung Batujajar No.268, Galanggang, Kec. Batujajar, Kabupaten Bandung Barat.

1.5.2 Lamanya Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan Oktober 2024 sampai dengan Maret 2025. Proses penelitian ini terdiri dari tiga tahap, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan penyusunan laporan penelitian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam Tabel Jadwal Penelitian sebagai berikut:

Tabel 1. 3
Jadwal dan Waktu Penelitian

No	KETERANGAN	Tahun 2024 - 2025																							
		Oktober				November				Desember				Januari				Februari				Maret			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Tahap Persiapan																								
	a. Penjajakan																								
	b. Perumusan Masalah																								
	c. Pengajuan Judul																								
	d. Studi Kepustakaan																								
	e. Bimbingan																								
	f. Penyusunan Usulan Penelitian																								
	g. Seminar Usulan Penelitian																								
	h. Perbaikan Hasil Seminar UP																								
2	Tahap Penelitian																								
	a. Observasi																								
	b. Wawancara																								
	c. Penyebaran Angket																								
	d. Penarikan Angket																								
	e. Pengolahan Data																								
	f. Analisis Data																								
3	Tahap Penyusunan																								
	a. Pembuatan Laporan																								
	b. Sidang Skripsi																								
	c. Revisi Skripsi																								

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2024