

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perusahaan adalah organisasi yang memiliki tujuan tertentu dalam menjalankan kegiatannya. Untuk mencapai tujuan tersebut, peran sumber daya manusia atau karyawan sangat penting karena merekalah yang melaksanakan berbagai aktivitas di dalam perusahaan. Karyawan merupakan aset berharga yang memiliki pengaruh signifikan terhadap keberhasilan perusahaan. Oleh karena itu, kinerja karyawan menjadi salah satu aspek utama yang perlu mendapatkan perhatian, karena keberhasilan dan perkembangan perusahaan sangat bergantung pada hal tersebut.

Karyawan sebagai penggerak utama organisasi, perlu dikelola secara profesional, diberikan perhatian khusus, serta dipenuhi hak-hak mereka sesuai ketentuan. Selain itu, perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang kompeten, berdedikasi, dan termotivasi untuk mewujudkan visi dan misi organisasi. Jika perusahaan gagal mengelola sumber daya manusianya, hal ini dapat mengganggu operasional bisnis secara keseluruhan. Oleh sebab itu, penting bagi perusahaan untuk memperhatikan faktor motivasi dan lingkungan kerja yang mendukung.

Mangkunegara (2017), kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seorang pegawai berdasarkan kualitas dan kuantitas selama periode tertentu sesuai tugas dan tanggung jawabnya. Dalam dunia bisnis dan organisasi, diharapkan para karyawan yang berprestasi tinggi dapat memberikan kontribusi maksimal dan terus meningkatkan kinerjanya.

Fahmi (2016), mendefinisikan kinerja sebagai hasil akhir yang dicapai suatu organisasi, baik yang berorientasi pada keuntungan maupun nirlaba, dalam jangka waktu tertentu. Sementara itu, Hasibuan (2014) menjelaskan bahwa kinerja merupakan perilaku tulus individu yang mencerminkan hasil kerja yang sesuai dengan peran dan fungsinya dalam perusahaan.

Tabel 1.1 kuesioner Pra Survey Motivasi kerja karyawan Exquise Patisserie

No	Pertanyaan	Jumlah Responden	Total Jawaban ya	Total Jawaban Tidak	Presentase
1	Pelaksanaan Kewajiban	30	16	14	87%
2	Kemauan	30	14	16	78%
3	Kerelaan	30	16	14	81%
4	Daya Dorong	30	14	16	83%

Berdasarkan tabel 1.1 kuesioner pra survey motivasi kerja karyawan diatas, dapat diketahui bahwa dimana hasil survey jawaban Ya pada indikator Pelaksanaan Kewajiban sebesar 87%, hasil jawaban Ya pada indikator Kemauan sebesar 78%, lalu hasil jawaban Ya pada indikator Kerelaan sebesar 81%, dan hasil jawaban Ya pada indikator Daya Dorong sebesar 83%.

Tabel 1.2 Kondisi Kuesioner Pra survey karyawan Exquise Patisserie

No	Indikator	Kondisi
1	Pelaksanaan Kewajiban	Baik
2	Kemauan	Kurang baik
3	Kerelaan	Baik
4	Daya Dorong	baik

Berdasarkan Tabel 1.2 observasi awal di Exquise Patisserie masih banyak karyawan yang kurang bertanggung jawab atas pekerjaannya, berdasarkan indikator kemauan pada pekerjaan cenderung menurun, maka dari itu perusahaan harus memberikan motivasi yang cukup untuk para karyawannya untuk menghasilkan kinerja yang bagus. Berdasarkan observasi awal terindikasi bahwa motivasi pada Exquise patisserie masih kurang, dikarenakan karyawan masih banyak yang bekerja tidak bersemangat atau berkurangnya kinerja mereka salah satunya disebabkan oleh kurangnya tekanan motivasi dari pimpinan dan juga kurangnya apresiasi bagi karyawan yang melakukan kinerjanya dengan sangat baik. Oleh karena itu motivasi harus terus diberikan untuk karyawan baik itu motivasi secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Sutrisno (2014), motivasi merupakan komponen yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu tindakan tertentu. Motivasi sering dianggap sebagai faktor yang memengaruhi perilaku seseorang (Nurbaeti, 2022). Hasibuan (2014) menjelaskan bahwa motivasi adalah keinginan yang muncul dari dalam diri seseorang, yang dipicu

oleh inspirasi dan semangat untuk melaksanakan tugas dengan sukacita dan ketulusan, sehingga menghasilkan hasil kerja yang positif dan berkualitas.

Motivasi yang tinggi juga membuat seseorang lebih terbuka terhadap masukan, saran, dan kritik yang bertujuan untuk meningkatkan prestasi kerjanya (Asari, 2021). Dengan motivasi yang baik, karyawan dapat memberikan kontribusi yang lebih signifikan dalam mendukung tujuan perusahaan.

Pemberian motivasi yang tepat dapat meningkatkan semangat, gairah, dan keikhlasan kerja seorang karyawan, sehingga kinerja yang dihasilkan menjadi optimal. Misalnya, karyawan dapat menciptakan inovasi menu baru dan mengelola bahan baku yang tersedia untuk menciptakan variasi menu. Kinerja karyawan sangat penting bagi setiap organisasi, karena kinerja yang baik dapat mengurangi tingkat absensi akibat kemalasan dan membantu karyawan menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu atau bahkan lebih cepat.

Selain motivasi, lingkungan kerja juga memegang peranan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Lingkungan kerja mencakup semua hal di sekitar karyawan yang dapat memengaruhi mereka dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan. Lingkungan kerja yang kondusif dapat mendukung pelaksanaan tugas, meningkatkan semangat kerja, dan akhirnya mendorong peningkatan kinerja.

Penelitian oleh Dewi, Sunarto, dan Atmaja (2022) menunjukkan bahwa motivasi kerja dan lingkungan kerja adalah dua faktor utama yang memengaruhi kinerja karyawan di perusahaan makanan dan minuman. Penelitian ini menggunakan teori Motivasi Herzberg, yang membagi faktor-faktor kepuasan kerja menjadi dua kategori utama: faktor motivator dan faktor hygiene.

Teori ini menekankan bahwa kedua kategori faktor tersebut perlu dikelola secara seimbang agar kinerja karyawan dapat mencapai tingkat optimal. Dengan demikian, perhatian yang baik terhadap motivasi dan lingkungan kerja dapat memberikan dampak positif yang signifikan bagi keberhasilan organisasi.

Teori Lingkungan Kerja (Environmental Factors Theory) digunakan untuk memahami bagaimana aspek fisik dan sosial di tempat kerja memengaruhi kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang mendukung, seperti fasilitas yang nyaman, kebersihan yang terjaga, dan hubungan sosial yang harmonis antar rekan kerja, dapat menciptakan suasana positif yang meningkatkan semangat serta produktivitas kerja. Sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak kondusif dapat memicu stres, ketidakpuasan,

dan penurunan motivasi, yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap kinerja karyawan.

Penelitian oleh Dewi, Sunarto, dan Atmaja (2022) menunjukkan bahwa motivasi kerja dan lingkungan kerja memiliki hubungan signifikan dengan kinerja karyawan. Dalam industri makanan dan minuman, motivasi yang tinggi dan lingkungan kerja yang kondusif menjadi faktor utama yang memengaruhi pencapaian kinerja optimal. Temuan ini juga sejalan dengan teori-teori manajemen lainnya, yang menegaskan bahwa motivasi dan lingkungan kerja yang baik adalah elemen penting untuk memaksimalkan potensi karyawan serta meningkatkan hasil kerja perusahaan secara keseluruhan.

Tabel 1.3 kuesioner Pra Survey Lingkungan kerja karyawan Exquise Patisserie

No	Pertanyaan	Jumlah Responden	Total Jawaban ya	Total Jawaban Tidak	Presentase
1	Pencahayaan dan warna Ruangan	30	19	11	69%
2	Suhu Udara dan Suara Bising	30	12	18	71%
3	Ruang Gerak	30	17	13	75%
4	Keamanan	30	11	19	69%
5	Hubungan Karyawan	30	10	20	66%

Berikut adalah hasil pra survey atas pertanyaan mengenai lingkungan kerja di Exquise Patisserie:

Jawaban responden atas pertanyaan lingkungan kerja pada Exquise Patisserie

- 66% responden mengatakan bahwa Hubungan Karyawan Exquise Patisserie belum sesuai dengan standar yang di tentukan.

Tabel 1.4 Observasi Lingkungan Kerja Karyawan pada Exquise Patisserie

No	Indikator	Kondisi
1	Pencahayaan dan warna Ruangan	Baik
2	Suhu Udara dan Suara Bising	Baik
3	Ruang Gerak	Baik

4	Keamanan	Baik
5	Hubungan Karyawan	Kurang Baik

Berdasarkan data tabel 1.4 di atas dapat dilihat bahwa kondisi lingkungan kerja yang ada pada Exquisite Patisserie masih belum cukup baik. Hal ini selaras dengan hasil observasi yang penulis lakukan terhadap lingkungan kerja di perusahaan tersebut. Diantaranya Hubungan Karyawan yang ada dalam Exquisite Patisserie ini cukup kurang baik. Hubungan Karyawan yang dimaksud disini adalah kurangnya komunikasi antar karyawan, hubungan karyawan masih harus ditingkatkan karena setiap pekerja di sebuah perusahaan diharapkan memiliki hubungan kemanusiaan yang baik, baik dengan atasan maupun rekan kerja.

Kedua teori ini menjadi landasan penting untuk memahami dan mengevaluasi pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Exquisite Patisserie, yang menjadi fokus penelitian ini. Penelitian Dewi, Sunarto, dan Atmaja (2022) berfokus pada sektor makanan dan minuman, di mana kedua variabel tersebut terbukti berperan besar dalam menentukan kinerja karyawan. Hal ini sangat relevan dengan situasi di Exquisite Patisserie, sebagai perusahaan di bidang kuliner. Memahami bagaimana motivasi kerja dan lingkungan kerja di Exquisite Patisserie memengaruhi kinerja karyawan diharapkan dapat memberikan wawasan strategis untuk meningkatkan produktivitas karyawan di perusahaan tersebut.

*Exquisite Patisserie* adalah butik kue yang berdiri sejak tahun 2014, menghadirkan estetika unik dengan pola bunga dan desain yang terinspirasi oleh gaya Prancis. Toko ini menawarkan pengalaman berbeda dibandingkan dengan gerai kue lainnya di Jakarta, dengan tema khas Prancis yang dipadukan dengan nuansa floral. Interior toko dihiasi bunga-bunga mewah yang dirancang untuk menciptakan suasana hangat dan nyaman, ideal untuk dinikmati bersama teman atau keluarga. Exquisite Patisserie telah membangun reputasi sebagai bisnis berkualitas yang berkomitmen untuk secara konsisten menghasilkan produk khas menggunakan bahan-bahan mentah terbaik. Dengan semangat untuk terus berkembang, toko ini bertekad melayani para pecinta kue di seluruh Indonesia.

Seperti pelaku bisnis lainnya, Exquisite Patisserie juga harus beradaptasi untuk mengatasi tantangan akibat pandemi global Covid-19 yang sempat mengganggu stabilitas perusahaan. Namun, toko ini berhasil terus berkembang berkat dukungan para

pemangku kepentingan, termasuk pelanggan, mitra pengemudi ojek online, rekanan bisnis, serta tim internal Exquise Patisserie. Saat ini, toko kue ini bersiap membuka lokasi ketiganya di Kelapa Gading, setelah sebelumnya sukses dengan gerai pertama di Menteng dan gerai kedua di Senopati.

Motivasi dan lingkungan kerja memiliki peran penting dalam menjaga eksistensi Exquise Patisserie. Kedua faktor ini berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Menurut Mangkunegara (2011), kinerja merupakan ukuran kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Oleh karena itu, kinerja karyawan berdampak langsung pada perkembangan dan keberlanjutan perusahaan.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa karyawan serta hasil pengamatan di lapangan, ditemukan penurunan pada aspek-aspek penilaian kinerja karyawan, seperti kehadiran, ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, dan kurangnya inisiatif dalam bekerja. Masalah ini berdampak pada penurunan produktivitas di Exquise Patisserie, sehingga perlu segera diatasi dengan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan.

Tabel 1.5 Tingkat Kerja Karyawan Pada Exquise Patisserie Periode April – Juni

	Permasalahan yang ditemukan peneliti	Bulan	Jumlah Karyawan	Jumlah hari kerja karyawan	Kehadiran
standar	Karyawan yang tidak tepat waktu	April	30	25 hari	90%
Exquise	Karyawan yang melakukan bolos	Mei	30	25 hari	83.33%
tujuan	Karyawan yang kurang melakukan inisiatif	Juni	30	25 hari	66,67%
kesejahteraan					
Permasalahan					
wawancara					

mendukung.

Terkait akan hal-hal di atas, peneliti akan mengkaji lebih dalam dan mengembangkan dalam bentuk sebuah penelitian yang berjudul : **“Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja karyawan Divisi Kitchen di Exquise Patisserie”**

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di Exquise Patisserie?

2. Bagaimanan pengaruh Lingkungan Kerja terhadap kinerja karyawan di Exquisite Patisserie?
3. Bagaimana pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Exquisite Patisserie?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis pengaruh motivasi terhadap karyawan di Exquisite Patisserie.
2. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap karyawan di Exquisite Patisserie.
3. Menganalisis pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Exquisite Patisserie.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi dunia usaha, hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan tentang pengaruh motivasi terhadap keberhasilan bisnis, khususnya melalui elemen-elemen seperti kepemimpinan yang efektif dan perilaku karyawan yang produktif.

Penulis dapat memanfaatkan informasi yang diperoleh dari perkuliahan dan mengaplikasikannya sesuai kebutuhan.