

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

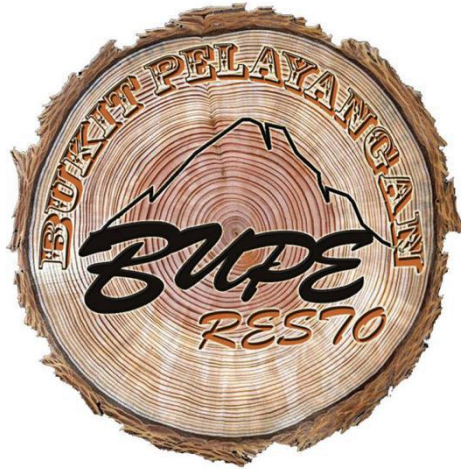
#### **1.1.1 Gambaran Umum Bukit Pelayangan Resto**

Bukit Pelayangan Resto merupakan salah satu restoran yang berada di Indonesia yang beralamat di Jl. Cilenggang I No. 53, Cilenggang, Kec. Serpong, Kota Tangerang Selatan, Banten 15310. Dikenal sebagai “Bupe Resto”. Resto ini bertempat di lereng bukit. . Bupe Resto memiliki *tagline* perusahaan yaitu “Makanan enak, pemandangan bagus”.

Pada tahun 1999, Bapak Hendra Brataatmadja sebagai pemilik restoran memulai bisnisnya dengan membeli sebidang tanah di daerah Serpong, Tangerang Selatan dengan alasan daerah tersebut memiliki prospek yang baik untuk bisnis. Dalam kurun 10 tahun, beliau memutuskan untuk membangun usaha ini dan resmi beroperasi pada bulan April 2010 dan sampai sekarang sudah memiliki 50 orang pegawai. Bupe Resto menawarkan makanan khas Indonesia dan kebanyakan makanan yang disediakan oleh Bupe Resto adalah Rp30.000,00. sampai dengan Rp100.000,00. Jam operasional Bupe Resto mulai dari pukul 10.00 pagi sampai dengan pukul 22.00 malam.

#### **1.1.2 Logo Perusahaan**

Logo merupakan suatu gambar yang mewakili suatu arti dari produk. Berikut merupakan logo dari Bukit Pelayangan Resto.



**Gambar 1.1 Logo Bukit Pelayangan Resto**

*Sumber:* Bukit Pelayangan Resto

### **1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan**

#### **a. Visi**

Menjadi restoran keluarga terbaik di Tangerang Selatan.

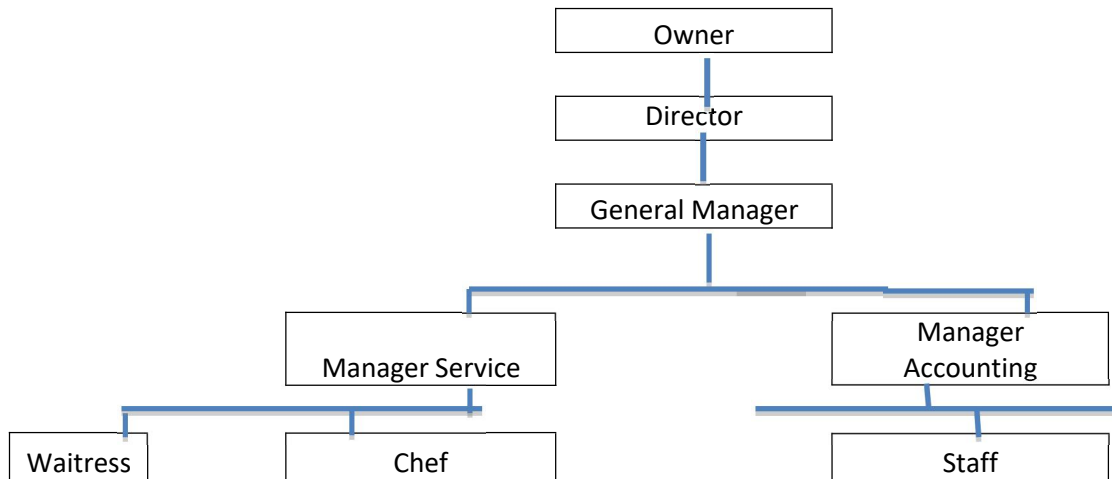
#### **b. Misi**

- 1) Mengutamakan kualitas dalam hal layanan dan kualitas makanan.
- 2) Mengembangkan inovasi-inovasi baik dalam produk makanan atau minuman maupun pelayanan.

### **1.1.4 Struktur Organisasi**

#### **a. Struktur Organisasi**

Dalam suatu perusahaan diperlukan suatu manajemen yang berperan sebagai pelaksanaan dari sebuah kebijakan perusahaan. Berikut merupakan struktur organisasi dari Bukit Pelayangan Resto.



**Gambar 1.2: Struktur Organisasi**

*Sumber: Bukit Pelayangan Resto*

### b. Uraian Tugas

Adapun *job description* dari masing-masing posisi yang terdapat dalam struktur organisasi Bukit Pelayangan Resto:

#### 1) **Owner**

Pemilik restoran bertanggung jawab atas operasi harian restoran, arah, profitabilitas dan reputasi secara keseluruhan.

#### 2) **Director**

Sebagai koordinator, komunikator, pengambil keputusan, pemimpin, pengelola dan eksekutor dalam menjalankan dan memimpin Bukit Pelayangan Resto.

#### 3) **General Manager**

Memiliki tanggung jawab seluruh aspek *customer service*. Terutama bagaimana staff di posisi tersebut menjalankan tugasnya dalam melayani para pelanggan, khususnya ketika menangani komplain yang diajukan.

#### 4) **Manager Service**

Memiliki tanggung jawab dalam seluruh aspek *customer service*. Terutama bagaimana staff di posisi tersebut menjalankan tugasnya dalam melayani para pelanggan, khususnya ketika menangani komplain yang diajukan.

#### 5) **Manager Accounting**

Bertugas untuk mengelola keuangan dan mempunyai tugas pokok untuk menyelenggarakan dan mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan pengelolaan anggaran, akuntansi dan pelaporan keuangan, serta perbendaharaan.

6) *Waitress*

Karyawan restoran yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan secara profesional.

7) *Chef*

Bertanggung jawab dalam mengarahkan dan berpartisipasi dalam persiapan, pemberian bumbu, dan memasak sesuai menu lainnya.

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Faktor pendukung keberhasilan organisasi salah satunya adalah faktor sumber daya manusianya. Untuk mencapai tujuan-tujuan yang sudah dibuat oleh organisasi, dibutuhkan sumber daya manusia yang mumpuni dan tentunya organisasi harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan berkomitmen tinggi terhadap organisasi. Sumber daya manusia menurut Wardana (2014:1) sebagai salah satu aset organisasi yang dituntut mampu menghasilkan nilai tambah (*added value*), bersifat jarang dimiliki (*unique*), sulit untuk ditiru (*imperfectly imitated*), tidak tergantikan sumber daya lain (*non-substituable*), dan dapat menciptakan nilai (*value creation*). Menurut Edison *et al* (2016) Manajemen sumber daya manusia adalah manajemen yang memfokuskan diri memaksimalkan kemampuan karyawan atau anggotanya melalui berbagai langkah strategis dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan/pegawai menuju pengoptimalan tujuan organisasi.

Hal penting lainnya yang diperhatikan ketika seseorang sudah menjadi karyawan di sebuah organisasi adalah kinerjanya. Menurut Kashmir (2018:128) Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Menurut Wardhana (2014:108) dalam Manajemen Sumber Daya Manusia penilaian kinerja tidak hanya sebagai alat yang bermanfaat untuk mengevaluasi kerja dari para karyawan, tetapi juga untuk memotivasi dan mengembangkan karyawan, juga dapat pula dijadikan sebagai acuan untuk membantu karyawan mengelola kinerja mereka.

Kinerja seorang karyawan juga dapat dipengaruhi oleh masalah pribadi, sikap atasan, lingkungan pekerjaan, budaya organisasi secara keseluruhan, tanggung jawab pekerjaan, penghargaan dan insentif finansial dan non finansial, kerja tim, hubungan antar karyawan, kondisi kerja yang aman, dan jam kerja yang fleksibel (Amin &

Majid, 2017).

Suntoyo (2012) berpendapat lingkungan kerja adalah komponen penting bagi karyawan dalam melaksanakan aktivitas kerja, dengan adanya lingkungan kerja yang baik dapat menciptakan kondisi kerja yang mampu memotivasi karyawan untuk bekerja sehingga membawa pengaruh terhadap semangat kerja karyawan.

Paita *et al.* (2015) Lingkungan kerja adalah tempat dimana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi karyawan. Ningrum, dkk. (2014) mengatakan bahwa, lingkungan kerja mempunyai kontribusi yang cukup besar terhadap kinerja karyawan. Unsur lingkungan kerja seperti, penerangan, udara, suara, dekorasi ruangan, struktur tugas, dan hubungan komunikasi. Maka dari itu, sebuah organisasi yang memiliki suasana lingkungan kerja yang sangat nyaman, pasti akan sangat mendukung efektivitas dan kinerja yang baik dari karyawannya. Kondisi lingkungan kerja yang nyaman akan mempengaruhi karyawan bekerja lebih giat dan dapat mencapai target yang telah ditentukan. Dalam tabel 1.1 disajikan rekap pendapatan Bukit Pelayangan Resto.

TABEL 1.1  
HASIL REKAP PENDAPATAN BUKIT PELAYANGAN RESTO  
PERIODE JANUARI s.d DESEMBER TAHUN 2019

Bulan	Omzet	Persentase Terhadap Target	Target
Januari	IDR 361.219.818	-9,695%	IDR 400.000.000
Februari	IDR 349.428.097	-12,643%	IDR 400.000.000
Maret	IDR 363.977.857	-9,005%	IDR 400.000.000
April	IDR 507.262.765	26,815%	IDR 400.000.000
Mei	IDR643.276.275	60,819%	IDR 400.000.000

Juni	IDR 371.748.160	-7,062%	IDR 400.000.000
Juli	IDR 458.066.025	14,515%	IDR 400.000.000
Agustus	IDR 323.045.682	-19,238%	IDR 400.000.000
September	IDR 298.649.990	-25,337%	IDR 400.000.000
Oktober	IDR 294.122.862	-26,469%	IDR 400.000.000
November	IDR 380.109.600	-4,969%	IDR 400.000.000
Desember	IDR 537.126.000	34,281%	IDR 400.000.000

*Sumber:* Bukit Pelayangan Resto (2020)

Sebagaimana yang disajikan dalam Tabel 1.1, data diatas menunjukkan hasil pendapatan dari Bukit Pelayangan Resto. Dapat dilihat dari hasil diatas bahwa Bukit Pelayangan Resto masih belum dapat mencapai target restoran setiap bulannya, dilihat bahwa perusahaan memiliki target sebesar Rp400.000.000,00,- setiap bulannya dan dalam kurun 1 tahun restoran hanya mampu mencapai target sebanyak 4 bulan . Hal ini menunjukkan bahwa realisasi penjualan yang diinginkan oleh Bukit Pelayangan Resto mengalami peningkatan dan penurunan. Meski mengalami tren penurunan bila di lihat perbulan, akan tetapi masih mencapai angka target 1 tahun yang diinginkan oleh Bukit Pelayangan Resto.

TABEL 1.2  
KETIDAK HADIRAN KARYAWAN BUKIT PELAYANGAN RESTO  
PERIODE TAHUN 2017-2019

<b>Keterangan</b>	<b>Tahun 2017</b>	<b>Tahun 2018</b>	<b>Tahun 2019</b>
<b>Alpa</b>	0,04%	0,25%	0,31%
<b>Ijin/Sakit</b>	0,57%	1,68%	2,58%

Sumber: Bukit Pelayangan Resto

Data pada tabel diatas memperlihatkan bahwa pada periode tahun 2017 sampai 2019 mengalami peningkatan jumlah absensi kehadiran, namun ketidak kehadiran karyawan yang alpa tidak sampai angka 1% karyawan alpa atau tanpa keterangan sehingga dapat disimpulkan dalam persentase kehadiran mengalami fluktuatif yang tidak terlalu signifikan atau penurunan dan kenaikan tidak terlalu berbeda.

Sedarmayanti (2011:28) mengemukakan bahwa lingkungan kerja terbagi menjadi

dua kategori yakni lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non-fisik. Lingkungan kerja fisik adalah semua bentuk fisik yang berada di tempat kerja karyawan yang dapat memberikan pengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung kepada karyawan. Lingkungan kerja non-fisik adalah situasi yang menggambarkan hubungan kerja baik antara atasan, rekan kerja maupun bawahan. Lingkungan kerja non-fisik tidak dapat ditangkap oleh panca indra tapi dapat dirasakan oleh perasaan misalnya hubungan antar rekan kerja.

Untuk mengetahui hubungan kerja non-fisik pegawai Bukit Pelayangan Resto maka tanggal 16 April 2020 penulis melakukan penelitian kecil dengan menyebarkan pra-kuesioner kepada 15 orang pegawai Bukit Pelayangan Resto yang dipilih secara acak, penelitian ini didasarkan pada teori Sedarmayanti (2011:28) ada tiga faktor lingkungan kerja non-fisik diantaranya adalah hubungan atasan dengan bawahan, hubungan bawahan dengan atasan, dan hubungan antar karyawan. Berikut adalah hasil dari penyebaran prakuesioner yang akan disajikan pada tabel 1.3:

TABEL 1.3  
PRA-KUESIONER LINGKUNGAN KERJA NON-FISIK

No	Pertanyaan	Keterangan	Total Skor	Persentase
1	Apakah saudara saling membantu rekan kerja saat mengalami kesulitan dalam pekerjaannya?	Ya	15	100%
		Tidak	0	0%
2	Apakah adanya hubungan diskriminatif dalam lingkungan kerja di kantor?	Ya	7	46,7%
		Tidak	8	53,3%
3	Apakah saudara/i sering melakukan kumpul bersama rekan kerja diluar jam kerja?	Ya	10	66,7%
		Tidak	5	33,3%
4	Apakah ada terbentuknya hubungan yang berkelompok diantara pegawai dilingkungan kerja?	Ya	5	33,3%
		Tidak	10	66,7%
5	Apakah pimpinan sulit untuk ditemuin saat koordinasi kerja?	Ya	2	13,3%
		Tidak	13	86,7%

6	Apakah pimpinan memberikan pengawasan, arahan dan motivasi secara rutin?	Ya	8	53,3%
		Tidak	7	46,7%

*Sumber:* Olahan Data Penulis (2020)

Berdasarkan jawaban responden atas pertanyaan diatas, maka pada pertanyaan nomor satu semua responden menjawab bahwa saling membantu rekan kerja saat mengalami kesulitan, pertanyaan nomor dua sebanyak 7 responden menjawab bahwa adanya hubungan yang diskriminatif dalam lingkungan kerja, pertanyaan nomor tiga 5 responden menjawab tidak sering melakukan kumpul bersama rekan kerja yang lain diluar jam kerja, pertanyaan nomor empat sebanyak 5 responden menjawab adanya terbentuk hubungan yang berkelompok diantara pegawai dilingkungan kerja, pertanyaan nomor lima 2 responden menjawab bahwa sulit untuk bertemu dengan pimpinan saat ingin koordinasi pekerjaan, dan pertanyaan terakhir nomor enam sebanyak 7 responden menjawab bahwa pimpinan tidak memberikan pengawasan, arahan, dan motivasi secara rutin.

Merujuk pada pertanyaan nomor dua 7 responden mengaku bahwa adanya hubungan diskriminatif dalam lingkungan kerja, ini mengidentifikasi bahwa adanya tindakan memperlakukan tidak adil dalam melaksanakan tugas kerja. Selanjutnya pertanyaan nomor empat 5 responden menjawab bahwa ada terbentuknya hubungan yang berkelompok diantara pegawai di lingkungan kerja. Dan pertanyaan nomor enam 7 responden menjawab bahwa pimpinan tidak memberikan pengawasan, arahan dan motivasi secara rutin. Adapun hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu karyawan yang menduduki jabatan sebagai Koordinator Service Bukit Pelayangan Resto bahwa hubungan berkelompok ini terbentuk karena adanya faktor daerah asal pegawai sehingga pegawai cenderung berkumpul dengan orang-orang yang mempunyai wilayah asal dan suku yang sama.

Karyawan dengan mudah bisa terpengaruh tergantung dengan pekerjaan yang diberikan juga lingkungan kerja mereka, lingkungan kerja yang sangat baik akan membuat karyawan bisa menerapkan energi positif dan penuh perhatian untuk melakukan pekerjaan.

Untuk mengetahui hubungan kinerja karyawan Bukit Pelayangan Resto maka penulis melakukan penelitian kecil dengan menyebarkan pra-kuesioner kepada 5 orang koordinator dari Bukit Pelayangan Resto, penelitian ini didasarkan kepada



teori Edison *et. al* (2018:193), diantaranya adalah target, kualitas, waktu penyelesaian, dan taat asas. Berikut adalah hasil dari penyebaran pra-kuesioner yang akan disajikan dalam tabel 1.4:

TABEL 1.4  
PRA-KUESIONER KINERJA KARYAWAN

No	Pertanyaan	Keterangan	Total Skor	Persentase
1	Dengan adanya target dari Bukit Pelayangan Resto yang diberikan kepada karyawan maka karyawan dapat mencapai target yang diberikan	Ya	5	100%
		Tidak	0	0%
2	Karyawan Bukit Pelayangan Resto dapat menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat dengan baik	Ya	1	20%
		Tidak	4	80%
3	Karyawan Bukit Pelayangan Resto selalu bekerja sesuai berdasarkan prosedur-prosedur yang ada	Ya	3	60%
		Tidak	2	40%
4	Pelanggan internal puas atas penyelesaian yang karyawan hasilkan karena tepat waktu	Ya	2	40%
		Tidak	3	60%
5	Pelanggan internal puas atas kualitas yang karyawan hasilkan	Ya	2	40%
		Tidak	3	60%

*Sumber:* Olahan Data Penulis (2020)

Berdasarkan jawaban responden diatas, maka pertanyaan nomor satu semua responden menjawab bahwa target dari Bukit Pelayangan Resto yang diberikan kepada karyawan dapat mencapai target yang diberikan, pertanyaan nomor dua sebanyak 4 responden menjawab bahwa karyawan Bukit Pelayangan Resto tidak dapat menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat dengan baik, pertanyaan nomor tiga sebanyak 3 responden menjawab bahwa karyawan selalu bekerja sesuai berdasarkan prosedur-prosedur yang ada, pertanyaan nomor empat sebanyak 3 responden menjawab bahwa pelanggan internal tidak puas atas penyelesaian yang karyawan hasilkan karena tepat waktu, pertanyaan nomor lima sebanyak 3 responden menjawab bahwa pelanggan internal atau eksternal tidak puas atas kualitas yang

karyawan hasilkan.

Merujuk pertanyaan nomor dua 4 responden menjawab bahwa karyawan tidak dapat menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat dengan baik, ini mengidentifikasi bahwa masih banyak karyawan yang belum bisa melaksanakan tugasnya dengan baik. Selanjutnya pertanyaan nomor empat 3 responden menjawab bahwa pelanggan internal atau tidak puas atas penyelesaian atas penyelesaian yang karyawan hasilkan karena tepat waktu, ini mengidentifikasi bahwa pelayanan dari Bukit Pelayangan Resto sangat lambat, selanjutnya pertanyaan nomor lima 3 responden menjawab bahwa pelanggan internal atau eksternal tidak puas atas kualitas yang karyawan hasilkan, ini mengidentifikasi bahwa pelayanan yang dihasilkan oleh karyawan tidak memenuhi standar yang diharapkan oleh konsumen.

Agar dapat mendapatkan dan memberikan jawaban yang pasti mengenai hubungan antara lingkungan kerja non-fisik terhadap kinerja karyawan, maka diperlukan penelitian lebih lanjut. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja Non-Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Bukit Pelayangan Resto”**.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana lingkungan kerja non-fisik karyawan pada Bukit Pelayangan Resto?
- b. Bagaimana kinerja karyawan pada Bukit Pelayangan Resto?
- c. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja non-fisik terhadap kinerja karyawan pada Bukit Pelayangan Resto?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis lingkungan kerja non-fisik karyawan pada Bukit Pelayangan Resto.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja karyawan pada Bukit Pelayangan Resto.
- c. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh lingkungan kerja non-fisik karyawan terhadap kinerja karyawan pada Bukit Pelayangan Resto.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini:

### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan melengkapi *khazanah* keilmuan di bidang sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Disamping itu, beberapa temuan yang terungkap dalam penelitian ini juga dapat dijadikan rujukan bagi peneliti berikutnya.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan manfaat kepada berbagai pihak terutama bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan berguna dalam memberikan kontribusi dalam meningkatkan motivasi kerja sehingga dapat mendorong motivasi karyawan agar dapat meningkatkan hasil kinerja yang lebih baik lagi.

## **1.6 Waktu dan Periode Penelitian**

Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari 2020 - Agustus 2020.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dalam memberikan arahan serta gambaran materi yang terkandung dalam penulisan skripsi ini, penulis menyusun sistematika sebagai berikut:

### **BAB I. PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas dan padat tentang isi penelitian. Isi bab ini meliputi: objek penelitian, latar belakang penelitian, identifikasi masalah penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, waktu dan periode penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini memuat rangkuman secara jelas, ringkas, dan padat tentang hasil tinjauan pustaka terkait dengan topik dan variabel penelitian yang dijadikan sebagai dasar/rujukan dalam penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis

penelitian. Tinjauan pustaka harus merujuk pada teori-teori yang sudah baku yang dimuat dalam buku teks yang dipublikasikan. Disarankan agar peneliti menggunakan buku teks yang didasarkan pada hasil penelitian dan relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Rangkuman teori akan merujuk pada artikel dalam jurnal bereputasi (baik jurnal nasional maupun jurnal internasional). Hasil rangkuman tersebut kemudian digunakan untuk menguraikan kerangka pemikiran.

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Teknik analisis data harus relevan dengan masalah penelitian.

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini diuraikan tentang hasil dari pengolahan data. Dimana hasil tersebut akan dianalisis oleh peneliti agar ditemukan kesimpulan dari penelitian ini.

### **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini diuraikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang disertai dengan rekomendasi atau saran bagi perusahaan yang diteliti.