

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Usaha minuman kopi lokal kini semakin diminati masyarakat karena keunikannya dalam menyajikan cita rasa khas daerah. Salah satu jenis minuman yang sedang berkembang Warung Kopi Agam yang menjual aneka jenis kopi, yang dikenal memiliki rasa otentik dan nilai jual yang tinggi. Meskipun pasar memiliki peluang yang cukup luas, banyak pengusaha masih menghadapi kesulitan dalam meningkatkan kinerja karyawan, terutama dalam hal menginspirasi semangat kerja, memberi pelatihan, dan menjaga disiplin mereka. Ketiga faktor tersebut sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan keberhasilan usaha.

Fenomena pertama yang sering muncul berkaitan dengan motivasi kerja karyawan. Banyak karyawan yang bekerja hanya untuk menyelesaikan tugas, tanpa adanya semangat, inisiatif, atau keinginan untuk berkembang. Motivasi yang lemah bisa disebabkan oleh minimnya penghargaan atas kerja keras, tidak adanya tantangan atau tujuan yang jelas, serta lingkungan kerja yang kurang mendukung. Menurut Kusumawati et al. (2022) motivasi memengaruhi bagaimana seseorang menentukan tujuan, seberapa besar usaha yang diberikan, serta sejauh mana mereka tetap tekun dalam bekerja. Jika seseorang tidak memiliki motivasi yang kuat, biasanya mereka bekerja secara sembarangan dan hasil kerjanya tidak terlalu baik.

Fenomena kedua yang sering terjadi adalah kurangnya pelatihan kerja. Pelatihan sangat berguna untuk meningkatkan kemampuan teknis dan sikap kerja yang baik. Menurut Prasongko dan Kuswinarno (2024) menyatakan bahwa pelatihan yang dilakukan secara sistematis dapat membantu karyawan dalam meningkatkan kompetensinya. Sayangnya, banyak usaha kecil hanya memberikan pelatihan sekali saja, tanpa pembaruan atau evaluasi lanjutan. Hal ini membuat karyawan kurang siap menghadapi tantangan di lapangan, serta sulit menjaga standar pelayanan yang baik.

Fenomena ketiga adalah kurangnya disiplin kerja, seperti keterlambatan datang, tidak mematuhi jadwal kerja, dan mengabaikan standar operasional yang telah ditetapkan. Disiplin sangat penting dalam menjaga konsistensi dan mutu layanan. Menurut Tofan (2021) disiplin yang baik akan menghasilkan pelayanan yang lebih baik dan membuat operasional lebih efisien. Jika karyawan tidak disiplin, kualitas pelayanan akan berkurang, sehingga bisa memengaruhi kepuasan pelanggan dan kelangsungan bisnis.

Ketiga faktor tersebut saling terkait dan sangat mempengaruhi hasil kerja karyawan. Karyawan yang termotivasi, terlatih, dan disiplin akan mampu memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan berkualitas. Sebaliknya, jika ketiga hal tersebut diabaikan, maka usaha sulit untuk berkembang dan bersaing di tengah ketatnya persaingan bisnis minuman kopi saat ini.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Motivasi, Pelatihan, dan Disiplin Kerja terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan di Warung Kopi Agam.” Penelitian ini dilaksanakan di Warung Kopi Agam yang berada di Jalan Pasar III No. 31, Glugur Darat I, Kecamatan Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan saran yang berguna bagi pengelolaan sumber daya manusia di usaha kecil dan menengah yang berbasis lokal.

1.2 Identifikasi Masalah

Kinerja sumber daya manusia (SDM) pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) masih menjadi tantangan besar, terutama terkait aspek motivasi kerja, efektivitas

pelatihan, dan kedisiplinan karyawan (Siagian et al., 2023). Banyak pelaku UMKM, termasuk di industri minuman kopi, menghadapi persoalan seperti rendahnya semangat kerja, pelatihan yang tidak menyentuh kompetensi teknis utama, serta lemahnya penerapan disiplin kerja. Hal ini berdampak langsung pada kualitas pelayanan dan produktivitas usaha. Warung Kopi Agam merupakan salah satu UMKM yang mengalami permasalahan serupa. Motivasi kerja barista masih tergolong rendah, program pelatihan belum menasar keterampilan teknis seperti teknik penyajian kopi aren yang baik, dan disiplin kerja belum konsisten. Masalah serupa juga terjadi di Bento Kopi Cimahi, di mana pelanggaran jam kerja dan ketidakkonsistenan terhadap SOP menjadi hambatan kinerja (Fazri & Fitria, 2024). Kondisi ini sejalan dengan temuan di PT Mifa Bersaudara yang menunjukkan lemahnya pengawasan dan penerapan kedisiplinan karyawan (Muzakir et al., 2023). Akibatnya, kualitas produk menjadi tidak konsisten, pelayanan kurang stabil, dan penjualan produk mengalami penurunan. Oleh karena itu, penelitian ini perlu dilakukan untuk meneliti pengaruh motivasi, pelatihan, dan disiplin kerja terhadap peningkatan hasil kerja karyawan, sebagai langkah strategis dalam meningkatkan kinerja usaha mikro kecil menengah.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan di Warung Kopi Agam?
2. Bagaimana pengaruh pelatihan kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan di Warung Kopi Agam?
3. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan di Warung Kopi Agam?
4. Apakah motivasi, pelatihan, dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan di Warung Kopi Agam?

1.4 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan di Warung Kopi Agam.
- 2) Untuk menganalisis pengaruh pelatihan kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan di Warung Kopi Agam.
- 3) Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan di Warung Kopi Agam.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh motivasi, pelatihan, dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap peningkatan kinerja karyawan di Warung Kopi Agam.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan tambahan pengetahuan di bidang manajemen SDM, dengan membantu memahami lebih dalam bagaimana pengaruh motivasi, pelatihan, dan kebiasaan kerja yang disiplin dapat meningkatkan kinerja para karyawan.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat nyata bagi berbagai pihak yang terlibat, antara lain:

- a) Memberikan masukan kepada manajemen Warung Kopi Agam dalam merencanakan strategi untuk meningkatkan semangat kerja, pelatihan, serta kedisiplinan karyawan.

- b) Menjadi contoh bagus dalam mengelola sumber daya manusia yang bisa diadopsi oleh pemilik usaha kecil menengah di bidang makanan dan minuman.
- c) Menjadi bahan referensi bagi peneliti lain yang ingin melanjutkan penelitian serupa dengan variabel, metode, atau objek yang berbeda.

1.6 Tinjauan Pustaka

1.6.1 Motivasi Kerja

Motivasi kerja adalah dorongan dari dalam atau luar yang memengaruhi seberapa keras dan tekun seseorang bekerja untuk mencapai tujuan perusahaan. Menurut Kumolontang dan rekan-rekannya tahun (2021), karyawan yang memiliki semangat bekerja cenderung lebih termotivasi untuk menyelesaikan semua tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dan tepat waktu, serta menunjukkan hubungan yang kuat antara motivasi dan kinerja barista di warung kopi. Salah satu teori yang sering digunakan untuk menjelaskan motivasi kerja adalah teori hierarki kebutuhan yang dikembangkan oleh Abraham Maslow. Menurut Maslow, kebutuhan manusia terdiri dari lima tingkatan yang saling terkait dan memengaruhi keinginan seseorang untuk bekerja, yaitu: (Ratnadinigrum & Takrim, 2023)

- Kebutuhan Fisiologis (Kebutuhan Fisik)
- Kebutuhan Keamanan
- Kebutuhan Sosial
- Kebutuhan Penghargaan
- Kebutuhan Aktualisasi Diri

1.6.2 Pelatihan

Pelatihan adalah cara yang teratur untuk meningkatkan kemampuan teknis dan pengetahuan karyawan agar mereka bisa mencapai standar kerja yang baik (Gustiana et al., 2022). Pelatihan barista dengan metode “on-the-job” terbukti meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peserta, seperti cara menyajikan dan membuat kopi di Meja Kopi. Hal ini meningkatkan keyakinan diri dan kualitas layanan mereka (Balabuana et al., 2025). Selain itu, pelatihan juga memperkuat rasa percaya diri karyawan dan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Menurut Gary Dessler, pelatihan sangat penting dalam pengembangan sumber daya manusia di dalam perusahaan. Pelatihan tidak hanya membantu karyawan baru memahami tugasnya, tetapi juga membantu karyawan berpengalaman meningkatkan kemampuan dan beradaptasi dengan perubahan teknologi, prosedur kerja, dan tuntutan pasar. Untuk memastikan pelatihan berjalan efektif, perlu dilakukan evaluasi berdasarkan beberapa indikator utama yang mencerminkan keberhasilan pelatihan dalam mencapai tujuan organisasi. Beberapa indikator tersebut adalah : (Gustiana et al., 2022)

- Kesesuaian materi pelatihan dengan kebutuhan pekerjaan
- Kompetensi dan kemampuan instruktur
- Keterlibatan peserta selama proses pelatihan
- Kesesuaian metode pelatihan (On-the-Job/Off-the-Job)
- Peningkatan pengetahuan dan keterampilan setelah pelatihan

1.6.3 Disiplin Kerja

Disiplin kerja adalah cara karyawan menaati aturan, prosedur, dan jadwal yang ditentukan oleh organisasi. Sikap disiplin sangat penting agar setiap tugas bisa dikerjakan secara konsisten dan tepat waktu. (Asmini et al., 2023). Contoh nyata dari disiplin kerja adalah kepatuhan dalam datang tepat waktu, mengikuti langkah-langkah dalam membuat dan menyajikan makanan, serta menjaga kebersihan tempat kerja. Saat karyawan menunjukkan sikap disiplin, pekerjaan jadi lebih teratur, pelayanan kepada pelanggan lebih cepat dan rapi, serta lingkungan kerja menjadi lebih nyaman dan profesional (Wigdyaningsih & Putra, 2023). Menurut Malayu S.P. Hasibuan, disiplin kerja adalah sikap yang menunjukkan penghormatan, penghargaan, dan penaatian terhadap segala peraturan, baik yang tertulis maupun tidak. Tingkat disiplin kerja sangat memengaruhi kualitas dan keefektifan kerja individu maupun organisasi secara keseluruhan. Berikut adalah lima indikator disiplin kerja menurut Hasibuan: (Setyawati & Arifin, 2022)

- Mematuhi aturan kerja dan kebijakan perusahaan
- Hadir kerja tepat waktu dan teratur
- Mematuhi standar kerja dan instruksi atasan
- Bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan

1.6.4 Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil dari kerja yang dilakukan seseorang dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan, sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh organisasi (Aziz & Dewanto, 2022). Kinerja menunjukkan seberapa baik seorang karyawan memenuhi perannya dalam organisasi, serta seberapa besar kontribusinya terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Menurut Robbins (2016), kinerja bukan hanya tentang mencapai target dalam jumlah, tetapi juga mencakup kualitas pekerjaan, kepatuhan terhadap waktu, serta perilaku kerja yang mendukung produktivitas (Tarmizi & Hutasuhut, 2022).

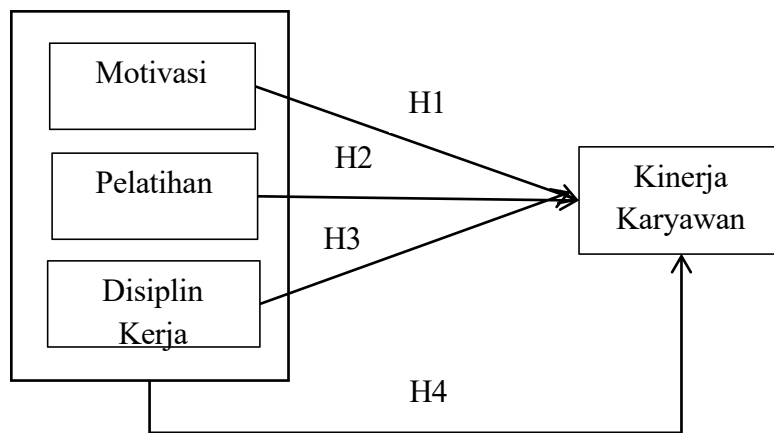
Kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai hal, seperti kemampuan, semangat bekerja, lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, serta sistem penghargaan.

Oleh karena itu, untuk memastikan karyawan dapat bekerja dengan maksimal, organisasi perlu secara rutin melakukan penilaian kinerja. Penilaian ini tidak hanya digunakan untuk mengevaluasi, tetapi juga sebagai dasar dalam pengembangan keterampilan, peningkatan jabatan, maupun pemberian gaji (Sukmawati et al., 2024). Robbins (2016:260) menyarankan indikator berikut, yaitu:

- Kualitas Kerja
- Jumlah Kerja
- Kepatuhan Terhadap Waktu
- Efektivitas
- Kemandirian

1.7 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan landasan berpikir yang menggambarkan hubungan antar variabel yang diteliti sebagai berikut :



Gambar 1 Kerangka Konseptual

1.8 Hipotesis

Berdasarkan kerangka konseptual yang telah disusun, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- H1: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara motivasi kerja (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) di Warung Kopi Agam.
- H2: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelatihan (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) di Warung Kopi Agam.
- H3: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja (X3) terhadap kinerja karyawan (Y) di Warung Kopi Agam.
- H4: Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara motivasi kerja (X1), pelatihan (X2), dan disiplin kerja (X3) terhadap kinerja karyawan (Y) di Warung Kopi Agam.