

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Bagi masyarakat luas, keberadaan kopi menawarkan potensi komersial yang besar. Baik muda maupun tua semakin sering minum kopi di kedai kopi. Selain itu, kedai kopi menjadi tempat untuk berbagai aktivitas, termasuk pertemuan klien, tempat nongkrong anak muda, dan area belajar mahasiswa.

Coffee shop Hitam Putih merupakan salah satu coffee shop lokal di medan yang hadir dengan konsep yang sederhana dan menjadi tempat favorit di kalangan masyarakat, khususnya generasi muda, berkat suasana nyaman dan cita rasa kopi yang khas. Dengan konsep interior yang sederhana namun estetik, Hitam Putih berhasil menarik pelanggan tidak hanya untuk menikmati minuman, tetapi juga sebagai tempat bersosialisasi dan bekerja. Persaingan ketat di industri coffee shop menuntut manajemen untuk terus menjaga kualitas produk dan pelayanan, sehingga kinerja karyawan menjadi faktor utama dalam mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Fenomena ini menjadikan Coffee shop Hitam Putih sebagai objek yang menarik untuk diteliti, khususnya terkait peran kinerja karyawan terhadap keberhasilan usaha.

Disiplin kerja karyawan di coffee shop menjadi fenomena yang menarik untuk dikaji karena berpengaruh langsung terhadap kelancaran operasional dan kualitas pelayanan. Dalam lingkungan kerja yang serba cepat seperti coffee shop, keterlambatan, ketidakteraturan jadwal, atau kelalaian dalam mengikuti prosedur dapat berdampak pada kepuasan pelanggan dan produktivitas tim. Tingkat disiplin yang tinggi memastikan setiap pesanan tersaji tepat waktu dan sesuai standar, sementara rendahnya disiplin sering memicu kesalahan pelayanan dan menurunkan citra bisnis. Fenomena ini menunjukkan bahwa disiplin kerja merupakan faktor kunci dalam menjaga keberhasilan dan daya saing coffee shop di tengah persaingan industri yang semakin ketat.

Karyawan dapat berbagi informasi dan mencegah kesalahpahaman ketika ada komunikasi yang efektif di tempat kerja. Baik secara langsung maupun melalui saluran internal, manajemen dan staf di Coffee Hitam Putih berinteraksi dengan baik.

Semangat dan produktivitas karyawan dapat meningkat di tempat kerja yang nyaman. Dalam hal fasilitas dan interaksi antar manusia, Coffee Hitam Putih bertujuan untuk menyediakan lingkungan kerja yang rapi, higienis, dan nyaman bagi para pekerjanya. Karyawan akan merasa nyaman, terinspirasi untuk memberikan layanan terbaik, dan mampu berkolaborasi secara efektif dalam suasana kerja yang menyenangkan.

Fenomena meningkatnya kinerja karyawan di coffee shop menjadi perhatian penting dalam dunia kerja modern, khususnya sektor jasa yang mengedepankan pelayanan prima.

Coffee shop, sebagai salah satu bisnis yang berkembang pesat, menuntut karyawan untuk bekerja cepat, teliti, dan ramah demi menjaga kepuasan pelanggan. Hal ini menjadikan kinerja karyawan di coffee shop sebagai fenomena menarik untuk diteliti, mengingat perannya yang signifikan terhadap citra dan keberhasilan bisnis secara keseluruhan.

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **Pengaruh Disiplin Kerja, Komunikasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Coffee Hitam Putih Kota Medan.**

I.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Coffee Hitam Putih Kota Medan?
2. Bagaimana komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Coffee Hitam Putih Kota Medan?
3. Bagaimana lingkungan berpengaruh kerja terhadap kinerja karyawan di Coffee Hitam Putih Kota Medan?
4. Bagaimana pengaruh disiplin kerja, komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Coffee Hitam Putih Kota Medan?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis bagaimana disiplin kerja memengaruhi kinerja karyawan di Coffee Hitam Putih Kota Medan.
2. Menganalisis bagaimana komunikasi memengaruhi kinerja karyawan di Coffee Hitam Putih Kota Medan.
3. Menganalisis bagaimana lingkungan kerja memengaruhi kinerja karyawan di Coffee Hitam Putih Kota Medan.
4. Menganalisis bagaimana kinerja karyawan di Coffee Hitam Putih Kota Medan dalam kaitannya dengan disiplin kerja, komunikasi, dan lingkungan kerja.

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti, sebagai informasi dan pemahaman tambahan bagi para peneliti.
2. Bagi peneliti selanjutnya, sebagai bahan referensi atau bahan acuan untuk penelitian terkait.
3. Bagi perusahaan, sebagai bahan penilaian dan faktor untuk meningkatkan kinerja karyawan.
4. Bagi Universitas Prima Indonesia, sebagai bukti bahwa mahasiswa dapat menggunakan apa yang telah mereka pelajari dan berkontribusi pada koleksi publikasi ilmiah perpustakaan kampus.

I.5 Teori tentang Disiplin Kerja

I.5.1 Pengertian Disiplin Kerja

Menurut Perkasa dan Nabella (2023:50), “Disiplin sebagai kesiapan seseorang untuk mematuhi semua hukum dan standar yang relevan”.

I.5.2 Indikator Disiplin Kerja

Menurut Afandi (2018:50), “Dua penanda disiplin kerja: Pertama, ketepatan waktu, di mana hari kerja dan jam kerja ditetapkan oleh organisasi atau instansi. Pekerja harus mengikuti aturan jam kerja harian, mematuhi waktu istirahat dan jadwal kerja lainnya, serta tidak datang terlambat ke tempat kerja. Terakhir, tanggung jawab kerja mengacu pada kesiapan karyawan untuk menerima pertanggungjawaban atas pekerjaannya”.

I.6 Teori tentang Komunikasi

I.6.1 Pengertian Komunikasi

Menurut Khaerul Umam (2018:251), “Komunikasi adalah berbagi ide dan diskusi untuk menjaga persatuan dan solidaritas”.

I.6.2 Indikator Komunikasi

Menurut Khaerul Umam (2018:251-252), “Indikator komunikasi yaitu:

1. Komunikasi yang jelas menjamin bahwa pesan yang dimaksud dipahami oleh orang lain.
2. Akurasi: Penting untuk berkomunikasi secara tepat dan menghindari memberikan informasi palsu kepada orang lain.
3. Konteks: Komunikasi yang efektif harus menjadi bagian dari percakapan.
4. Alur: Komunikasi perlu terstruktur; berbicara terlalu cepat dapat mengakibatkan salah paham.
5. Budaya: Dengan menggunakan aksen dan bahasa yang dapat dipahami oleh kedua belah pihak, komunikasi juga harus disesuaikan dengan budaya karyawan”.

I.7 Teori tentang Lingkungan Kerja

I.7.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Menurut Nitisemito Alex (2015:3), “Lingkungan kerja adalah segala sesuatu atau fasilitas di sekitar karyawan yang dapat berdampak pada seberapa baik mereka melakukan pekerjaannya”.

I.7.2 Indikator Lingkungan Kerja

Menurut Nitisemito Alex (2015:4), “Hubungan dengan rekan kerja, fasilitas kerja, dan suasana kerja merupakan contoh indikator lingkungan kerja”.

I.8 Teori Kinerja Karyawan

I.8.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2017:252), “Kinerja karyawan sebagai pencapaian hasil kerja yang memungkinkan karyawan untuk menyelesaikan semua tugas yang diberikan oleh organisasi”.

I.8.2 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2018:206-207), “Faktor-faktor kinerja karyawan sebagai berikut:

1. Kualitas Kerja

Keberlanjutan organisasi dalam mencapai tujuannya akan semakin ditingkatkan dengan meningkatnya daya beli dan dukungan pelanggan atas kualitas pekerjaan yang diberikan.

2. Kuantitas Kerja

Perusahaan diharuskan untuk dapat memberikan gambaran yang menguntungkan tentang posisi produk di pasar beserta jumlah pekerjaan yang mungkin dihasilkan.

3. Waktu Kerja

Kemampuan organisasi untuk menetapkan jam kerja yang dianggap oleh semua tingkatan manajemen sebagai yang paling produktif dan efisien. Jam kerja karyawan berfungsi sebagai dasar untuk menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawab mereka.

4. Kerja Sama

Kolaborasi yang efektif akan meningkatkan kredibilitas perusahaan di mata berbagai pemangku kepentingan, baik secara langsung maupun tidak langsung”.

I.9 Kerangka Konseptual

I.9.1 Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Widyawati (2021:107), “Disiplin kerja sangat penting untuk pengembangan perusahaan dan sebagian besar digunakan untuk mendorong karyawan untuk mengendalikan diri saat melakukan tugas mereka, baik secara individu maupun kelompok. Selain itu, disiplin kerja membantu karyawan belajar untuk menghormati dan mematuhi aturan, proses, dan kebijakan yang berlaku, yang mengarah pada kinerja yang tinggi”.

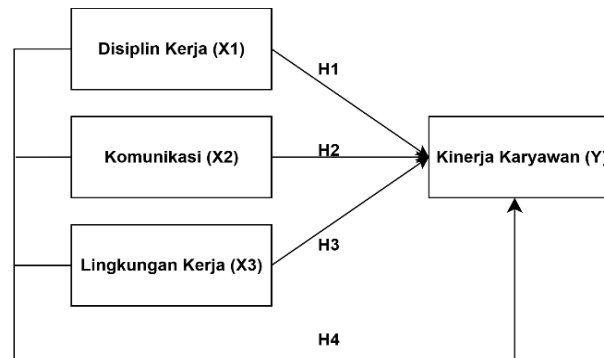
I.9.2 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Anggita (2022:914), “Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan menumbuhkan lingkungan kerja yang kondusif dan semangat kerja. Di sisi lain, komunikasi yang tidak efektif dapat menyulitkan anggota staf untuk melakukan pekerjaan bagi organisasi. Atasan dan karyawan harus menjaga jalur komunikasi tetap terbuka dan menumbuhkan lingkungan kerja yang positif untuk mencapai kinerja yang tinggi.”.

I.9.3 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut David (2025:313), “Lingkungan kerja fisik dan non-fisik yang baik sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan. Ini termasuk menjadikan tempat kerja aman dan nyaman bagi pekerja, menyediakan fasilitas untuk kebutuhan mereka, menjaga kebersihan, dan meningkatkan moral dalam setiap aktivitas untuk memastikan bahwa kondisi fisik dan nonfisik cukup untuk meningkatkan produktivitas”.

Gambar 1.1
Kerangka Konseptual



I.10 Hipotesis

H1 : Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di Coffee Hitam Putih Kota Medan

H2 : Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di Coffee Hitam Putih Kota Medan

H3 : Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di Coffee Hitam Putih Kota Medan

H4 : Disiplin Kerja, Komunikasi dan Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di Coffee Hitam Putih Kota Medan