

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sumber daya manusia (SDM) merujuk pada individu-individu produktif yang bekerja sebagai penggerak organisasi, baik di institusi maupun perusahaan, yang berfungsi sebagai aset penting sehingga perlu dilatih dan dikembangkan kemampuannya (Susan, 2019). Sumber daya manusia memainkan peran integral dalam kesuksesan sebuah perusahaan. Dari merekrut dan melatih karyawan hingga mengelola kinerja dan mengembangkan budaya perusahaan, SDM memiliki dampak yang signifikan terhadap berbagai aspek operasional dan strategis perusahaan. Karyawan yang terampil, terlatih, dan berkomitmen tidak hanya menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis, tetapi juga meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor produksi yang memiliki peran penting dalam menunjang keberhasilan sebuah perusahaan. Keberhasilan sebuah perusahaan ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang terlibat di dalamnya karena aspek ini akan menjadi kunci dalam membuka pintu menuju perjalanan dalam mencapai visi dan misi sebuah perusahaan. Dengan meningkatkan sumber daya manusia yang dimiliki tentu saja akan menjadi strategi yang ampuh dalam menghadapi persaingan dan mencapai tujuan organisasi. Salah satu upaya yang bisa dilakukan untuk bisa mendukung

tercapainya tujuan organisasi adalah dengan cara mengkondisikan agar pegawai tetap memiliki semangat yang tinggi dalam bekerja.

Menurut Rozi (2021) semangat kerja merupakan kebutuhan untuk membantu individu yang bekerja lebih cepat dan lebih baik dalam organisasi. Kondisi kerja yang lebih cepat dan lebih baik adalah ilustrasi awal dari efisiensi representatif, ada hubungan langsung antara profitabilitas tinggi dan semangat tinggi. Energi dan semangat perwakilan terlihat dari efektifitas kerjanya. Untuk mencapai tujuan organisasi, partisipasi setiap pekerja membutuhkan semangat yang tinggi. Semangat kerja akan menunjukkan sejauh mana karyawan bergairah dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya di dalam perusahaan. Semangat kerja karyawan dapat dilihat dari kehadiran, kedisiplinan, ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan dan tanggung jawab. Agar tercapainya tujuan perusahaan, kerjasama setiap karyawan membutuhkan semangat kerja yang tinggi. Semangat kerja merupakan upaya agar lebih baik dari kemarin. Hal tersebut terlihat pada pekerjaan yang telah dilakukannya, dibandingkan dengan hari sebelumnya, hasil yang dicapai sehari kemudian. Adanya kenyamanan pada lingkungan kerja dan pendapatan yang cukup setidaknya membuat karyawan semangat dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan benar. Dengan adanya fasilitas kerja untuk membantu segala pekerjaan para karyawan dan juga membuat karyawan merasa cukup nyaman. Adapun faktor yang mempengaruhi semangat kerja salah satunya adalah lingkungan kerja.

Lingkungan kerja secara umum mengacu pada kondisi fisik, sosial, dan psikologis di mana seseorang bekerja. Ini mencakup faktor-faktor seperti lokasi

fisik tempat kerja, suasana kerja, budaya perusahaan, hubungan antar-rekan kerja, kebijakan perusahaan, dan sebagainya. Lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan produktivitas, kesejahteraan, dan kepuasan kerja karyawan, sementara lingkungan kerja yang buruk dapat menyebabkan stres, ketidaknyamanan, bahkan pengurangan produktivitas. Menurut Rozi (2021) lingkungan kerja dibedakan menjadi 2 yaitu lingkungan kerja internal dan eksternal. Lingkungan kerja internal pada dasarnya adalah faktor yang mempengaruhi tugas yang diberikan kepada pekerja secara langsung atau segala sesuatu dalam keadaan perwakilan saat ini yang menambah pencapaian tugas. Sedangkan lingkungan kerja eksternal (luar) adalah segala sesuatu disekitar karyawan, yang secara tidak langsung memengaruhi penyajian kewajibannya. Oleh karena itu tempat kerja luar adalah iklim yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi jaminan dan penyelesaian suatu pekerjaan (Rozi, 2021).

Penelitian ini dilatar belakangi oleh *research gap* pada Penelitian terdahulu mengenai lingkungan kerja yang dilakukan oleh Rozi (2021) Menyatakan bahwa faktor Lingkungan Kerja berpengaruh positif Terhadap Semangat Kerja Karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andayani et al. (2020); Nur & Sugiarto (2018); Rico et al. (2023); Syafrizal (2021)) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja. Namun hal ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Manihuruk & Tirtayasa (2020) yang menyatakan lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap semangat kerja.

Pengertian kepercayaan diri adalah rasa percaya atau tentang keyakinan terhadap kesanggupannya, juga diperoleh suatu perasaan bangga bersama dengan rasa tanggung jawab. Menurut Rajab (2022) Kepercayaan diri adalah suatu bagian dari kehidupan yang unik dan berharga. Ada orang yang menganggap diri mereka penuh kepercayaan diri tiba-tiba merasa kepercayaan diri mereka tak sebesar apa yang selama ini mereka duga, sehingga mereka kurang percaya diri dimana baginya dunia terasa sebagai tempat yang tidak aman dan menyulitkan. Menurut Gusmery & Susanti (2023) kepercayaan diri ialah suatu sikap ataupun perasaan percaya atas keahlian diri sendiri otomatis orang yang berhubungan tidak sangat takut dalam tindakan-tindakannya, bisa merasa leluasa buat melaksanakan keadaan yang disukainya serta bertanggung jawab atas perbuatannya, ramah serta santun dalam berhubungan melakukan interaksi dengan orang lain, bisa menyambut serta menghormati orang lain, mempunyai semangat buat berprestasi dan bisa memahami keunggulan serta kekurangannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Yakup & Yakup (2019); menyatakan bahwa kepercayaan diri berpengaruh positif terhadap semangat kerja. Hal ini sejakan dengan penelitian yang dilakukan Meylinda & Suryadi (2021); Ayu, (2019); Gusmery & Susanti (2023); Mardiah (2010) menyatakan bahwa kepercayaan diri berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja. Namun hal ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Jafar (2018) yang menyatakan kepercayaan diri tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap semangat kerja karyawan *Coffee Shop*.

*Coffee Shop* menjadi salah satu bentuk bisnis kuliner yang berkembang pesat, *Coffee Shop* menyajikan suasana yang aman dan nyaman bagi pengunjungnya, Contohnya dengan adanya layanan *wi-fi* gratis dari pihak *Coffee Shop*, *smoking area* dibalut dengan nuansa *outdoor* yang sejuk dengan banyaknya tanaman disekitar area, dan sebagainya (Hidayatullah, 2022). Selain menyediakan layanan *wi-fi* gratis *Coffee Shop* juga menyediakan berbagai jenis kopi, minuman dan juga makanan yang dibalut dengan suasana yang nyaman disertai alunan musik ataupun *live music* dan pelayanan yang ramah untuk setiap pengunjungnya. Sejak akhir era 1990-an, kopi mulai kembali dinikmati, hal ini ditandai dengan banyaknya *coffee shop*, yang dulunya terkenal dengan konsep toko kopi yang hanya menjual kopi kini mengalami perluasan makna.

Beragam konsep *Coffee Shop* ditawarkan, mulai dari yang berfokus pada kopi spesial (*Specialty Coffee*) hingga tempat nongkrong yang nyaman dengan desain interior yang *instagrammable*. Ada *Coffee Shop* yang mengusung tema vintage, modern, alam terbuka, hingga tema tertentu yang menarik perhatian pelanggan. *Coffee Shop* juga menyajikan Kualitas dan Variasi Produk Kopi yang Spesial. Banyak *Coffee Shop* yang mengedepankan penggunaan biji kopi lokal berkualitas tinggi, sering kali bekerja sama dengan petani kopi lokal. Selain itu, variasi minuman kopi seperti *espresso*, *latte*, *cappuccino*, *cold brew*, dan berbagai kreasi minuman kopi lainnya semakin bervariasi. Selain kopi, *Coffee Shop* juga menawarkan berbagai makanan ringan, *pastry*, dan menu makanan berat untuk melengkapi pengalaman ngopi pelanggan.

Kota Madiun, sebagai pusat administratif dan ekonomi, berkembang pesat dengan fasilitas perkotaan yang modern, infrastruktur yang baik, dan beragam tempat hiburan serta kuliner, termasuk bisnis *Coffee Shop* yang sedang naik daun. Dibandingkan dengan wilayah Kabupaten Madiun, Kota Madiun jauh lebih strategis untuk berbisnis. Hal ini dapat dibuktikan dengan perbandingan jumlah *Coffee Shop* yang berada di Kota Madiun dengan Kabupaten Madiun, di mana Kota Madiun memiliki jumlah yang jauh lebih signifikan, mencerminkan tingginya potensi pasar serta daya tarik investasi di sektor tersebut.

**Tabel 1.1 Data Jumlah Coffee Shop**

No	Nama Daerah	Jumlah <i>Coffee Shop</i>
1.	Kota Madiun	55
2.	Kabupaten Madiun	31

*Sumber : data diolah (2024)*

Berdasarkan hasil survei terbaru, terdapat perbedaan mencolok dalam jumlah *Coffee Shop* antara Kota Madiun dan Kabupaten Madiun. Kota Madiun menunjukkan kepadatan yang lebih tinggi dengan 55 unit *Coffee Shop*, yang mencerminkan tren urbanisasi dan permintaan yang lebih besar untuk tempat nongkrong kopi di daerah tersebut. Sebaliknya, Kabupaten Madiun memiliki hanya 31 unit *Coffee Shop*, menandakan bahwa pasar kopi di area ini belum sepenuhnya berkembang atau memiliki preferensi yang berbeda. Perbedaan ini mungkin dipengaruhi oleh faktor - faktor seperti populasi, gaya hidup, dan perkembangan ekonomi di masing – masing wilayah. Karyawan *Coffee Shop* Kota Madiun lebih terperinci dalam data dibandingkan kabupaten Madiun. Berikut adalah data karyawan *Coffee Shop Kota Madiun* pada bagian Front Of House (FOH).

**Tabel 1.2 Data karyawan FOH *Coffee Shop* Kota Madiun**

No	Kota	<i>Coffee Shop</i>	Jumlah Barista	Jumlah Kasir	Jumlah Waiters
1.	Madiun	55	120	50	80

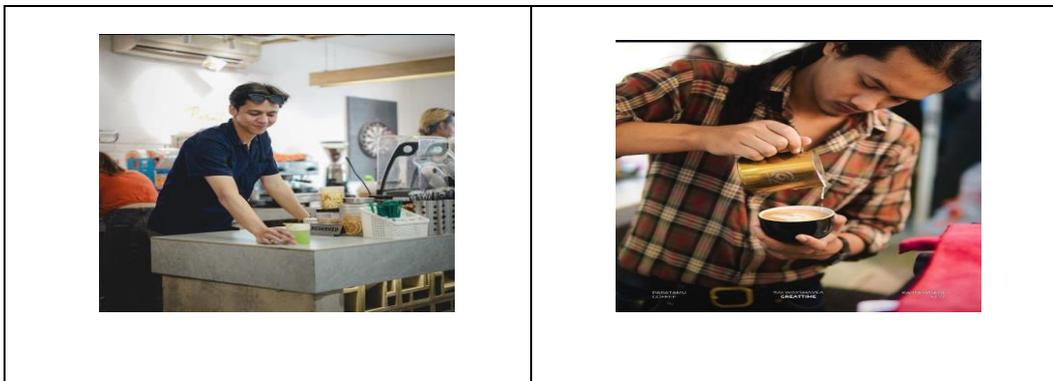
*Sumber : BPS Kota Madiun*

Front Of House (FOH) merupakan istilah yang digunakan dalam industri perhotelan, restoran, dan hiburan untuk merujuk pada area yang berinteraksi langsung dengan tamu atau pelanggan. Karyawan FOH di *Coffee Shop* biasanya meliputi barista, kasir, dan waiters. Mereka bertugas untuk menyambut pelanggan, menerima pesanan, menyiapkan dan menyajikan minuman dan makanan, serta menjaga kebersihan dan kenyamanan area pelanggan. Karyawan FOH juga bertanggung jawab untuk menangani pertanyaan, keluhan, dan memastikan pengalaman pelanggan yang positif selama berada di *Coffee Shop*.

Fenomena yang terjadi di *Coffee Shop* di Kota Madiun dimana berkaitan dengan penampilan yang nyentrik dan kekinian. *Coffee shop* menjadi tempat berkumpulnya para anak – anak muda dari berbagai kalangan dan usia. Karena itu para remaja termasuk para karyawan *Coffee Shop* yang berfokus pada bagaian FOH (*Front Of House*) terdiri dari barista, waiters, casir karena pada bagian tersebut karyawan sering berpapasan dengan *customer*. Karyawan itu sendiri saling beradu gaya berpenampilan untuk menonjolkan diri mereka masing – masing dengan cara menggunakan pakaian atau aksesoris yang mendukung penampilanya dalam tempat kerja. Fenomena inilah yang terjadi di *coffee shop* yang ada di Kota Madiun saat ini berkaitan dengan gaya penampilan atau style yang dari tahun ke tahun akan ada tren baru yang bermunculan, karena rata rata karyawan dari *coffee shop* yang ada di Kota Madiun di dominasi oleh anak muda

yang sangat memperhatikan penampilan. Penampilan yang nyaman dan terkesan *trendy* dapat juga meningkatkan rasa semangat kerja para karyawan *Coffee Shop* tapi ada beberapa karyawan yang kurang percaya dengan penampilannya dan mempengaruhi semangat kerja.

Fenomena di *Coffee Shop* Kota Madiun menunjukkan bahwa semangat kerja karyawan meningkat dengan kebijakan pakaian bebas, karena mereka merasa lebih nyaman dan bebas mengekspresikan diri. Sebaliknya, pakaian formal sering dianggap membatasi kenyamanan dan ekspresi diri, meskipun dianggap simbol profesionalisme. Berikut beberapa foto karyawan dari media sosial *Coffee Shop* di Kota Madiun yang mengenakan pakaian bebas dan kekinian, termasuk kasir, waiters, dan barista:



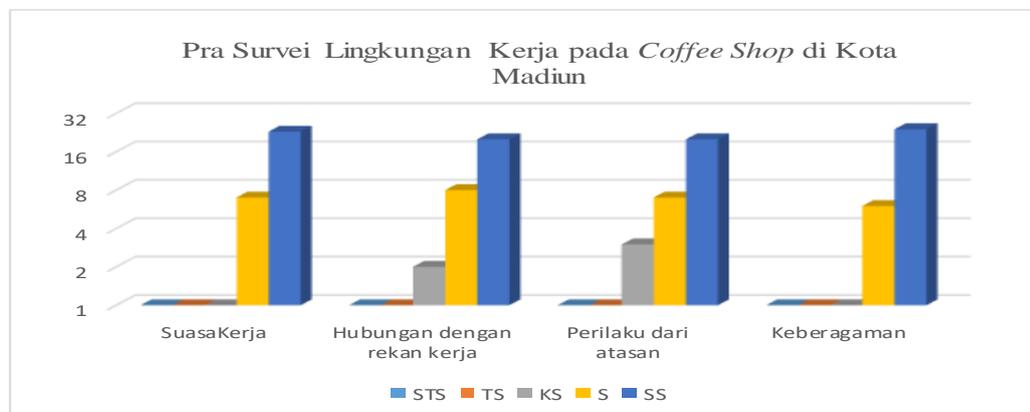
Sumber: Sosial media Instagram *Coffee Shop* di Kota Madiun

### **Gambar 1.1** pakaian yang di gunakan karyawan *Coffee Shop* di Kota Madiun

*Coffee Shop* di Kota Madiun memberikan kebebasan berpakaian kepada karyawannya. Mengenakan pakaian bebas, para karyawan tampak lebih nyaman dan santai dalam menjalani hari kerja mereka, sehingga mampu bekerja dengan lebih produktif dan antusias, menciptakan suasana kerja yang harmonis dan menyenangkan bagi semua orang di sekitar. Mengenakan pakaian bebas, para

karyawan dapat mengekspresikan diri mereka dengan lebih leluasa, yang tidak hanya meningkatkan kenyamanan tetapi juga membangkitkan semangat kerja, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang lebih kreatif, dinamis, dan produktif.

Fenomena yang ada pada *Coffee Shop* di Kota Madiun menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja *Coffee Shop* di Kota Madiun memiliki Lingkungan kerja yang baik. Lingkungan kerja tersebut ditunjukkan dalam bentuk menciptakan gairah kerja, sehingga meningkatkan semangat kerja. Lingkungan kerja tersebut ditunjukkan dalam bentuk lingkungan kerja nonfisik. Akan tetapi masih terdapat karyawan yang masih kurang merasa nyaman terhadap lingkungan kerja. Adapun pra survey lingkungan kerja terhadap 30 karyawan *Coffee shop* di Kota Madiun dapat dilihat pada gambar 1.2 berikut:



**Gambar 1.2 Pra Survei Lingkungan Kerja**

Sumber: Data diolah tahun 2024

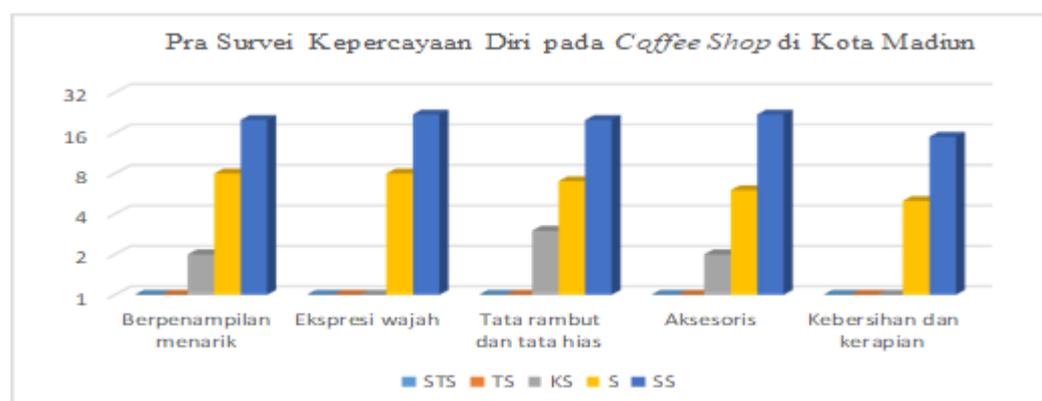
Berdasarkan gambar 1.2 diatas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja yang terjadi pada *Coffee Shop* di kota Madiun dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat pada indikator suasana kerja 23 (dua puluh tiga) karyawan menyatakan sangat setuju, 7 (tujuh) karyawan menyatakan setuju. Pada indikator hubungan

dengan rekan kerja 20 (dua puluh) karyawan menyatakan sangat setuju, 8 (delapan) karyawan menyatakan setuju 2 (dua) karyawan menyatakan kurang setuju. Pada indikator perilaku dari atasan 20 (dua puluh) menyatakan sangat setuju, 7 (tujuh) menyatakan setuju dan 3 (tiga) menyatakan kurang setuju. Pada indikator keberagaman 24 (dua puluh empat) menyatakan sangat setuju, 6 (enam) menyatakan setuju. Dari hasil pra survei menunjukkan bahwa dari beberapa indikator lingkungan kerja menyatakan sangat setuju dan setuju hanya ada beberapa karyawan yang menyatakan kurang setuju.

Hal ini terjadi karena beberapa karyawan kurang puas dengan lingkungan kerja. Menurut survei yang dilakukan pada beberapa *Coffee Shop* di Kota Madiun, saat ini banyak lingkungan kerja yang terkesan toxic, konflik dengan karyawan lain, stres terhadap beban kerja yang tinggi atasan selalu membebaskan target kepada para karyawan dengan jangka waktu yang cukup singkat. Banyak tuntutan pekerjaan yang diberikan oleh atasan dan juga para karyawan senior kepada karyawan baru sehingga membuat para karyawan baru merasa tidak betah dan akhirnya memilih untuk resign dan mencari kerja di tempat lainnya.

Fenomena berikutnya yang terjadi di *Coffee Shop* di Kota Madiun dimana berkaitan dengan kepercayaan diri. Berpenampilan yang nyentrik dan kekinian. *Coffee shop* menjadi tempat berkumpulnya para anak – anak muda dari berbagai kalangan dan usia. Karena itu para remaja termasuk para karyawan *Coffee Shop* itu sendiri saling beradu gaya berpenampilan untuk menonjolkan diri mereka masing – masing dengan cara menggunakan pakaian atau aksesoris yang mendukung penampilanya dalam tempat kerja. Fenomena inilah yang terjadi di

*Coffee Shop* yang ada di Kota Madiun saat ini berkaitan dengan gaya penampilan atau *style* yang dari tahun ke tahun akan ada tren baru yang bermunculan, karena rata rata karyawan dari *Coffee Shop* yang ada di Kota Madiun di dominasi oleh anak muda yang sangat memperhatikan penampilan. Penampilan yang nyaman dan terkesan trendy dapat juga meningkatkan rasa semangat kerja para karyawan *Coffee Shop* tapi ada beberapa karyawan yang kurang percaya dengan penampilannya dan mempengaruhi semangat kerja. Adapun pra survei kepercayaan diri terhadap 30 karyawan *Coffee shop* di Kota Madiun dapat dilihat pada gambar 1.3 berikut:



Sumber: Data di olah 2024.

### **Gambar 1.3 pra survei kepercayaan diri pada *Coffee Shop* di Kota Madiun**

Berdasarkan gambar 1.3 diatas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan diri yang terjadi pada *Coffee Shop* di kota Madiun dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat pada indikator berpenampilan menarik 20 (dua puluh) karyawan menyatakan sangat setuju, 8 (delapan) karyawan menyatakan setuju. 2 (dua) menyatakan kurang setuju. Pada indikator ekspresi wajah 22 (dua puluh dua) karyawan menyatakan sangat setuju, 8 (delapan) karyawan menyatakan setuju 2 (dua). Pada indikator tata rambut dan tata hias 20 (dua puluh) menyatakan sangat

setuju, 7 (tujuh) menyatakan setuju dan 3 (tiga) menyatakan kurang setuju. Pada indikator aksesoris 22 (dua puluh dua) menyatakan sangat setuju, 6 (enam) menyatakan setuju, 2 (dua) menyatakan kurang setuju. Pada indikator kebersihan 25 (dua puluh lima) menyatakan sangat setuju, 5 (lima) menyatakan setuju. Dari hasil pra survei menunjukkan bahwa dari beberapa indikator kepercayaan diri menyatakan sangat setuju dan setuju hanya ada beberapa karyawan yang menyatakan kurang setuju.

Hal ini terjadi biasanya pada karyawan yang kurang percaya diri dengan penampilan yang mereka gunakan dan kurang memahami gaya berpenampilan dan tren yang ada. Hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa karyawan yang bekerja di *Coffee Shop* di Kota Madiun bahwa karyawan yang memiliki semangat kerja yang tinggi merupakan karyawan yang percaya diri akan wajah yang dimiliki dan penampilan yang menarik. Harapannya perusahaan dapat terus memberikan kebebasan karyawan nya untuk bebas dalam berpenampilan kerja kepada karyawan. Sehingga, kepercayaan diri dalam meningkatkan semangat kerja dapat meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak ada kekonsistenan dalam penelitian tersebut, sehingga penelitian ini bermaksud meneliti kembali dengan menggunakan penampilan sebagai indikator dari variabel kepercayaan diri dengan objek *Coffee Shop* yang berada di wilayah Kota Madiun. Dengan judul sebagai berikut: **“Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepercayaan Diri Terhadap Semangat Kerja Karyawan *Coffee Shop* di Kota Madiun”**

**B. Batasan Masalah**

Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Pengamatan hanya berfokus pada *coffee shop* yang berada di Kota Madiun
2. Penelitian ini hanya menggunakan variabel lingkungan kerja dan kepercayaan diri terhadap semangat kerja.

**C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap semangat kerja pada karyawan *Coffee Shop* di Kota Madiun?
2. Apakah Kepercayaan diri berpengaruh terhadap semangat kerja pada karyawan *Coffee Shop* di Kota Madiun?
3. Apakah lingkungan kerja dan kepercayaan diri secara simultan berpengaruh terhadap semangat kerja pada *Coffee Shop* di Kota Madiun?

**D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk memberikan bukti empiris baik secara parsial maupun simultan antara pengaruh lingkungan kerja dan kepercayaan diri pada *Coffee Shop* di Kota Madiun.

**E. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang berhak dicapai, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam kinerja karyawan maupun para owner *Coffee Shop*. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

**a) Manfaat teoritis**

Penelitian ini berguna sebagai pembuktian serta referensi yang berhubungan mengenai pengaruh lingkungan kerja dan kepercayaan diri terhadap semangat kerja karyawan *coffee shop*. Terutama berfokus pada *coffee shop* yang ada di kota Madiun, Jawa Timur.

**b) Manfaat praktis**1. Bagi *Coffee Shop*

Sebagai bahan masukan bagi *coffee shop* dalam mengkaji ulang kebijakan yang diterapkan, serta dapat menjadi bahan pertimbangan untuk mencari karyawan selanjutnya.

## 2. Bagi karyawan

Sebagai bahan pertimbangan bagi karyawan untuk mengupdate penampilan maupun skill agar kenyamanan dalam bekerja dapat tercipta.

## 3. Bagi Mahasiswa

Dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan khususnya bagi mahasiswa manajemen serta menjadi bahan bacaan di perpustakaan Universitas PGRI Madiun.