

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kemajuan teknologi yang semakin pesat, kemudian berdampak kepada persaingan bisnis yang semakin ketat. Salah satu contoh perkembangan bisnis semakin ketat terlihat dari banyaknya masyarakat yang mendirikan suatu bisnis ataupun usaha pada bidang yang sama, baik itu skala kecil, menengah ataupun besar. Saat ini perkembangan bisnis yang semakin ketat ada pada sektor industri kopi. Ketatnya persaingan *coffee shop* juga mengakibatkan perusahaan berusaha untuk mempertahankan perusahaannya dan bahkan saling berlomba–lomba untuk menduduki segmen pasar. Dalam upaya untuk mempertahankan perusahaannya, perusahaan juga harus memiliki daya saing yang sangat kuat seperti mampu menciptakan inovasi baru, perencanaan lokasi perusahaan strategis, strategi pemasaran menarik dan peningkatan kualitas pelayanan terhadap konsumen.

Untuk dapat bersaing di tengah persaingan bisnis yang ketat, perusahaan juga perlu melakukan perencanaan dan pengelolaan yang baik. Salah satu pengelolaan yang dapat dilakukan perusahaan adalah dengan mengelola sumber daya manusia (SDM). Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting yang tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, dan merupakan kunci keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya, dimana proses mencapai tujuan memerlukan manusia atau individu yang berada didalamnya (Mondy & Martocchio, 2016: 25). Tentu saja individu yang dimaksud adalah individu yang memiliki kualifikasi yang

sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh organisasi dan memiliki komitmen dalam berorganisasi.

Komitmen organisasi merupakan pemikiran karyawan tentang hubungannya dengan organisasi dan menentukan sikapnya terhadap organisasi. Karyawan yang mempunyai komitmen akan mengembangkan pola pikir yang positif terhadap organisasi. Seseorang yang memiliki komitmen tinggi akan memiliki identifikasi terhadap organisasi, terlibat sungguh-sungguh dalam pegawaian dan ada loyalitas serta afeksi positif terhadap organisasi. Selain itu tampil tingkah laku berusaha kearah tujuan organisasi dan keinginan untuk tetap bergabung dengan organisasi dalam jangka waktu lama (Agustini, 2019: 149). Komitmen karyawan dalam perusahaan sangatlah penting karena komitmen karyawan akan berdampak positif terhadap sikap dan perilaku karyawan yang mampu bekerja secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan perusahaan. Salah satu aspek yang mempengaruhi efektivitas dan efisiensi dari pekerjaan seorang karyawan ialah beban kerja. Beban kerja adalah sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi secara sistematis dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektifitas kerja suatu unit organisasi (Komang Budisa, 2021: 30).

Dalam hal meningkatkan komitmen tentunya karyawan harus memiliki efikasi diri. Candra & Dewi (2022) menjelaskan efikasi diri adalah kepercayaan diri seseorang terhadap kemampuannya untuk melakukan semua yang menjadi tugasnya, mencapai tujuan dan merencanakan tindakan dalam mencapai target tertentu. Keyakinan seseorang jika berhasil melakukan suatu pekerjaan maka akan

menimbulkan respon positif, sehingga rasa percaya diri seseorang akan meningkat, Efikasi diri ini tidak terlepas dari dorongan individu untuk melakukan sesuatu yang didasarkan kepada motivasi seseorang dalam melakukan sesuatu.

Coffee shop merupakan jenis usaha dalam bidang kuliner, Seiring dengan berjalannya perkembangan industri kopi, para pengusaha pun memiliki cara sendiri untuk bersaing. Baik dalam segi penyajian, tempat, maupun karakteristik dari *coffee shop* itu sendiri. Peningkatan konsumsi kopi domestik Indonesia ini didukung dengan pola sosial masyarakat dalam mengkonsumsi kopi. Selain itu peningkatan yang dilakukan oleh industri kopi Indonesia yaitu dengan kopi yang lebih bervariasi namun harga yang ditawarkan terjangkau. Peningkatan industri kopi di Indonesia tidak hanya terjadi di kota-kota besar, tetapi sudah merambah ke daerah. Salah satunya adalah di Kabupaten Ciamis. Perkembangan industri kopi di Kabupaten Ciamis diawali pada tahun 2016 yaitu *coffee shop* dengan nama Barrade Koffie kemudian Belrum dan sebagainya. Dengan berkembangnya *coffee shop* saat ini, maka diikuti juga dengan peningkatan kebutuhan tenaga kerja sebagai barista (peracik kopi). Seiring dengan berkembangnya profesi barista secara tidak langsung sudah terbentuk anggapan bahwa barista merupakan ikon dari *coffee shop*. Dilihat dari peranannya dalam sebuah *coffee shop*, barista merupakan orang penting dalam manajemen *coffee shop*.

Industri *coffee shop* telah berkembang pesat, mengakibatkan persaingan yang semakin ketat dalam merekrut karyawan, terutama barista, yang memegang peran penting dalam menyajikan pengalaman kopi yang luar biasa. Persaingan ini mendorong para pelamar untuk bersaing dalam perekrutan, dengan menunjukkan

kemampuan terbaik mereka dalam meracik kopi yang berkualitas tinggi. Namun, di samping tugas utama dalam meracik kopi barista juga dituntut memiliki keahlian dalam membuat dan menyajikan berbagai macam jenis minuman, seperti teh, jus, dan berbagai signature drinks lainnya. Selain itu, dalam industri yang semakin kompetitif ini, barista juga diharapkan untuk menjadi aset berharga bagi *coffee shop* yang mereka layani. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk merekrut karyawan yang memenuhi kualifikasi tertentu. Selain itu, *coffee shop* juga berperan sebagai tempat yang penting bagi konsumen untuk menikmati waktu luang mereka, belajar, atau sekadar bersantai. Oleh karena itu, penting bagi *coffee shop* untuk menarik perhatian konsumen dengan keunggulan yang ditawarkan, terutama dalam hal produk dan karakteristik yang membedakan *coffee shop* tersebut dari yang lain.

Dalam berita yang diterbitkan oleh kemenparekraf.go.id dengan judul Profesi Barista Semakin Diminati Generasi Muda, disorot banyaknya generasi milenial yang mulai tertarik menjadi barista profesional. Selain karena maraknya kedai *speciality coffee*, alasan banyaknya generasi muda yang tertarik menjadi barista karena ingin meningkatkan citra diri, bertemu dan menjalin relasi dengan banyak orang baru, sekaligus menambah pemasukan bulanan. Penelitian Widagdo, Nuraini, & Mamoen (2022) mengenai tingkat kepuasan konsumen kedai kopi di Kota Tasikmalaya menemukan bahwa penampilan, kesopanan, dan pengetahuan barista dianggap penting oleh konsumen. Berdasarkan hal tersebut dibutuhkan komitmen dan interpersonal skill dari seorang barista agar dapat meningkatkan performa di *coffee shop* tempat ia bekerja. Barista yang memiliki komitmen tinggi akan berbuat lebih banyak terhadap pekerjaannya.

Kebutuhan barista di dalam negeri sangat besar sekali, apalagi untuk barista yang memiliki kemampuan yang mumpuni. Tak jarang *coffee shop* banyak yang saling membajak barista satu dengan lainnya (Purba, 2019). Pembajakan barista dari satu *coffee shop* ke *coffee shop* lainnya adalah fenomena yang semakin sering terjadi dalam industri ini. Hal ini biasanya terjadi ketika barista yang memiliki pengalaman dan keahlian dalam meracik kopi, serta memiliki basis pelanggan yang kuat, menarik perhatian *coffee shop* lain yang ingin meningkatkan kualitas layanan dan produk mereka. Faktor-faktor seperti beban kerja, efikasi diri dan ikatan emosional dengan manajemen saat ini dapat memengaruhi keputusan seorang barista untuk berpindah dari tempat mereka bekerja saat ini ke kompetitor. Dalam konteks ini, mereka mungkin tidak merasa emosional atau etis terikat pada organisasi mereka saat ini, tetapi lebih fokus pada kepentingan pribadi mereka.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang akan disajikan dalam sebuah judul mengenai **“Pengaruh Beban Kerja dan Efikasi Diri Terhadap Komitmen Karyawan (Suatu Penelitian pada Barista *Coffee Shop* di Kabupaten Ciamis)”**.

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan permasalahan pokok yang telah dipaparkan sebelumnya, maka identifikasi masalah yang dapat di ambil sebagai berikut:

1. Bagaimana beban kerja karyawan bagian barista di Kabupaten Ciamis.
2. Bagaimana efikasi diri karyawan bagian barista di Kabupaten Ciamis.
3. Bagaimana komitmen karyawan bagian barista di Kabupaten Ciamis

4. Bagaimana pengaruh beban kerja dan efikasi diri terhadap karyawan bagian barista di Kabupaten Ciamis.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun beberapa tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini diantaranya mengetahui dan menganalisis:

1. Beban kerja karyawan bagian barista di Kabupaten Ciamis.
2. Efikasi diri karyawan bagian barista di Kabupaten Ciamis.
3. Komitmen karyawan bagian barista di Kabupaten Ciamis.
4. Pengaruh beban kerja dan efikasi diri karyawan bagian barista di Kabupaten Ciamis.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan seperti:

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharaspkan menambah pengetahuan dan wawasan mengenai bidang manajemen sumber daya manusia utamanya mengenai pengaruh beban kerja dan efikasi diri terhadap komitmen karyawan.

2. Bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan menambah bahan bacaan sebagai pembaning bagi teman-teman mahasiswa lainnya yang akan melakukan penelitian yang sama.

3. Bagi pihak kampus

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi arsip sebagai keberagaman ilmu manajemen yang ada di arsip kampus.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada karyawan bagian barista di Kabupaten Ciamis. Adapun penelitian ini dimulai dari Maret 2023 dengan rincian jadwal penelitian terdapat pada lampiran.