

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kemajuan dalam dunia bisnis pada era modern saat ini mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Dengan perkembangan gaya hidup masyarakat yang semakin maju, dinamis, dan kompleks, pola konsumsi dalam pembelian produk atau layanan pun menjadi lebih beragam. Saat ini ada banyak produk dan layanan yang muncul dengan menawarkan keunggulan dan karakteristik uniknya sendiri. Berbagai sektor industri, seperti *fashion*, desain, kerajinan, film, dan kuliner, berupaya untuk menunjukkan eksistensinya masing-masing. Khususnya dalam bidang kuliner salah satu bisnis yang berkembang pesat adalah kedai kopi atau *coffee shop*.

Kopi sendiri merupakan salah satu minuman yang populer di dunia dan khususnya di Indonesia di mana kopi merupakan minuman keseharian yang dianggap menjadi kebiasaan. Menurut laporan Statistik Indonesia 2023 dari Badan Pusat Statistik (BPS), produksi kopi Indonesia mencapai 794.8 ribu ton pada 2022, meningkat sekitar 1,1% dibandingkan dengan tahun sebelumnya pada tahun 2021 jumlah produksi kopi di Indonesia mencapai 774,60 ribu. Menurut data dari *International Coffee Organization (ICO)* konsumsi kopi global pada periode tahun 2020/2021 mencapai 166,35 juta kantong berukuran 60kg, sementara di Indonesia sendiri konsumsi kopi mencapai 5 juta kantong berukuran 60kg. Dari data tersebut menunjukkan tingginya angka produksi dan konsumsi kopi di Indonesia.

Dari data di atas menunjukkan bahwa kopi merupakan komoditi unggulan dan salah satu minuman yang paling banyak di konsumsi di Negara Indonesia. Sehingga di era sekarang tidak sedikit para pengusaha yang mendirikan bisnis *coffee shop*. Pada awalnya *coffee shop* merupakan tempat makan dan minum yang menyuguhkan suasana santai dan biasanya menyuguhkan racikan kopi atau minuman spesial diluar makanan-makanan ringan atau makanan siap saji (Atmojo, 2005). Namun karena perkembangan dan pertumbuhan kebutuhan pelanggan yang semakin kompleks dan bervariasi hingga *coffee shop* berkembang menjadi gaya hidup. Kini *coffee shop* biasanya dimanfaatkan sebagai tempat berkumpul dan bersantai bersama teman, rekan, kolega, dan keluarga di akhir pekan atau sekadar untuk melepas kepenatan dan rutinitas sehari-hari

Coffee shop sendiri diatur di dalam UU No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata Pasal 14 huruf d yaitu jasa makanan dan minuman. Sedangkan, tata cara mengenai pendiriannya diatur di dalam Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata No. PM/87/HK.501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha jasa makanan dan minuman pasal 4 Huruf D yang mencantumkan kafe di dalamnya.

Tasikmalaya merupakan salah satu kota yang berada di Jawa Barat, tepatnya di wilayah priangan timur dan merupakan salah satu kota dengan tingkat pertumbuhan *coffee shop* yang cukup tinggi, dapat dilihat dari Tabel 1.1 dibawah mengenai jumlah data usaha *coffee shop* yang terdaftar di kota Tasikmalaya dari tahun 2018 sampai 2022

Tabel 1.1 Jumlah Data Usaha *Coffee shop* di Tasikmalaya

Tahun	Jumlah
2019	66
2020	330
2021	330
2022	355

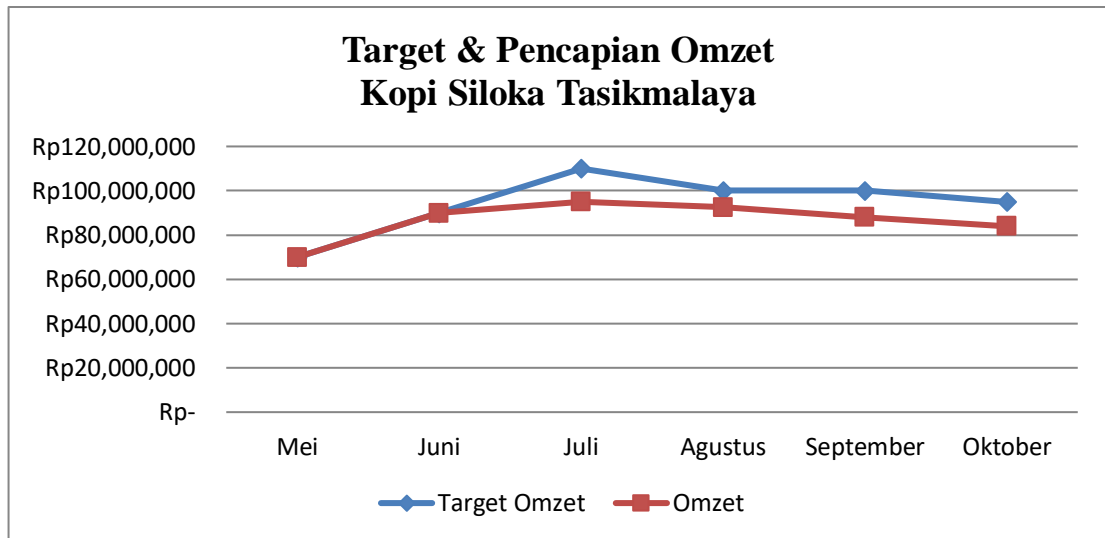
(opendata.jabarprov.go.id.,data.tasikmalayakota.go.id.)

Terlihat pada Tabel 1.1 di atas jumlah *coffee shop* di Tasikmalaya terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Terlihat peningkatan tertinggi terjadi di tahun 2019 sampai 2020, hal ini menunjukkan bahwa peminat usaha di bidang *coffee shop* sangat tinggi khususnya di Kota Tasikamalaya. Salah satu coffee shop yang tersebut ialah Kopi Siloka.

Kopi Siloka merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang kuliner yang terletak di Provinsi Jawa Barat tepatnya di Kota Tasikmalaya dan sudah berdiri sejak tahun 2019 dan hingga sekarang masih sangat diminati oleh kalangan masyarakat tasikmalaya. Kopi siloka sendiri bergerak dalam industri *food and beverage* yang menyajikan minuman dan makanan cepat saji lainnya, dan mengandalkan *service* (layanan) untuk menjual produknya dan mempertahankan loyalitas konsumennya. Karena menjual layanan jasa tentunya Kopi siloka selalu berusaha memberikan kualitas produk dan layanan yang terbaik kepada konsumennya.

Kondisi tersebut membuat setiap perusahaan pada dasarnya membutuhkan sumber daya manusia yang benar-benar kompeten, yang dapat diandalkan untuk menghadapi sebuah kompetisi yang ketat ini. Berdasarkan data yang diperoleh

dari Kafe Kopi Siloka di tengah pesatnya perkembangan industri ini, ternyata perusahaan ini justru menunjukkan penurunan kinerja karyawan yang ditandai dengan menurunnya pencapaian target omzet dari bulan Mei – Oktober 2023 seperti digambarkan pada diagram berikut.



Gambar 1.1

Target & Pencapaian Omzet Kopi Siloka Tasikmalaya

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat terdapat penurunan omzet yang dicapai Kopi Siloka Tasikmalaya dan merupakan salah satu masalah yang harus segera di tangani mengenai pengelolaan sumber daya manusia yang kemudian berdampak terutama terhadap menurunnya kinerja Crew Outlet Kopi Siloka Tasikmalaya. Hal tersebut merupakan sebuah masalah yang harus segera diatasi karena menyangkut dengan keberlangsungan Kopi Siloka Tasikmalaya untuk mampu bersaing di industri tersebut.

Berdasarkan hasil obsevasi lapangan dan wawancara yang telah dilakukan bersama HRD dan Manajer Toko serta Konsumern Kopi Siloka Tasikmalaya

salah satunya penyebab menurunnya kinerja karyawan kopi siloka ialah kinerja yang tidak maksimal oleh karyawan itu sendiri. Terlihat dari ketidakkonsistenan karyawan dalam membuat produk sehingga adanya perubahan cita rasa pada minuman dan makanan yang disajikan sehingga terjadi pemborosan terhadap bahan baku, pesanan yang dibuat terkadang cenderung lama, pesanan yang tidak sesuai dengan apa yang dipesankan konsumen, kurangnya pemahaman karyawan terhadap tugas pekerjaan, Selain itu, ditemui juga di Kopi Siloka bahwa adanya beberapa kelalaian yang dilakukan oleh karyawan, diantaranya karyawan yang tidak datang tepat waktu , dan tidak adanya koordinasi antar karyawan sehingga menyebabkan karyawan tidak bisa bekerja secara tim. Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat pentingnya mengenai pengelolaan sumber daya manusia yang kemudian berdampak terutama terhadap menurunnya tingkat kinerja di Kopi Siloka. Hal tersebut merupakan sebuah masalah yang harus segera diatasi karena menyangkut dengan keberlangsungan Kopi Siloka Tasikmalaya untuk mampu bersaing di industri tersebut.

Salah satu faktor yang memengaruhi tingkat keberhasilan suatu perusahaan adalah kinerja karyawan. Kinerja pegawai atau karyawan memengaruhi kesuksesan suatu organisasi, sehingga setiap perusahaan akan berupaya untuk meningkatkan kinerja pegawainya guna mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kinerja dapat menjadi bagian dari budaya organisasi yang berkembang dan dijaga dengan baik untuk mendorong pertumbuhan suatu organisasi ke arah yang positif. Kinerja dalam diri seseorang melibatkan beberapa unsur yaitu kompetensi, motivasi, sikap dan tindakan pada

setiap individunya. Jika setiap perusahaan memiliki SDM yang kompeten, maka perusahaan tersebut akan memiliki ketahanan jangka panjang, beroperasi secara efektif, dan mengalami perkembangan yang signifikan. Dengan kata lain, keberhasilan suatu perusahaan sangat bergantung pada kinerja anggota tim nya. Menurut (Levinson, 2022) menjelaskan bahwa kinerja adalah pencapaian atau prestasi seseorang berkenaan dengan tugas yang di bebaskan kepadanya oleh organisasi. Adapun menurut Helfert (2009) kinerja adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode tertentu, merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber daya yang dimiliki. Dari dua pernyataan tersebut memiliki persamaan bahwa kinerja karyawan merupakan pencapaian seseorang berdasarkan perilakunya nyata sebagai prestasi kerja berdasarkan peran dan tugas yang di bebaskan kepada karyawan dalam suatu organisasi.

Untuk meningkatkan kinerja seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya. Salah satu faktor yang harus dimiliki karyawan ialah kompetensi yang dapat diandalkan. Kompetensi ini menjadi dasar dan aset yang memungkinkan karyawan untuk bekerja dengan tingkat profesionalisme yang tinggi. Penting untuk terus mengasah dan meningkatkan kompetensi ini sehingga kontribusi karyawan terhadap perusahaan di masa depan dapat menjadi lebih optimal. Menurut Becker dan Ulrich dalam suparno (2005:24) bahwa *competency refers to and individual's knowledge, skill, ability or personality characteristics that directly influence job performance*. Artinya, kompetensi mengandung aspek-aspek pengetahuan, keterampilan (keahlian) dan kemampuan atau pun karakteristik

kepribadian yang memengaruhi kinerja. Kompetensi menjadi dasar untuk memastikan bahwa karyawan dapat menjalankan tugas yang menjadi tanggung jawab mereka sesuai dengan persyaratan pekerjaan. Dalam konteks ini, karyawan harus terus beradaptasi agar memiliki kemampuan yang diperlukan untuk mencapai standar kompetensi yang sesuai dengan bidang pekerjaan mereka.

Dalam menghadapi persaingan bisnis yang ketat saat ini, perusahaan juga diharapkan untuk memiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas tinggi dan memiliki keterampilan yang sesuai dengan perkembangan zaman. Perusahaan perlu mengambil peran yang lebih besar dalam mengelola sumber daya manusia, khususnya dalam memastikan bahwa standar kompetensi yang diperlukan oleh perusahaan dapat terpenuhi dengan baik. Dessler (2015) Menekankan bahwa kompetensi terdiri dari *knowledge, skill, dan attitude*. haruslah dapat diamati dan diukur. Kompetensi merupakan suatu hal yang dapat dikaitkan dengan kemampuan, pengetahuan/wawasan, dan sikap yang di jadikan suatu pedoman dalam melakukan tanggung jawab pekerjaan yang dilakukan seseorang. Keberhasilan yang didapat seorang karyawan adalah hasil dari peningkatan kompetensi selama bekerja di perusahaan. Hal ini di masa mendatang akan menjadi faktor pendukung utama dalam menjaga kelancaran berbagai fungsi operasional perusahaan. Dengan dengan karyawan memiliki kompetensi yang sesuai dengan pekerjaan yang dijalannya maka kinerja seorang karyawan pun akan ikut meningkat, hal ini sejalan dengan Penelitian yang di lakukan oleh Siti Mardah (2017) dengan judul penelitian “Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan dan Kualitas Layanan Pada Rumah Makan Ayam

Bakar Wong Solo” bahwa berdasarkan hasil uji t kompetensi dapat mempengaruhi secara langsung kinerja karyawan.

Selain peningkatan kompetensi, disiplin kerja juga merupakan salah satu faktor yang harus diterapkan setiap karyawan guna meningkatkan kinerja seorang karyawan. Menurut Hasibuan (2016: 193) disiplin kerja adalah kesadaran dan kerelaan seseorang dalam menaati semua peraturan perusahaan dan norma norma sosial yang berlaku.. Sementara menurut Siswanto (2013:291) menyatakan bahwasannya disiplin kerja merupakan suatu sikap menghormati, menghargai, patuh, dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Dari dua pengertian di atas disiplin kerja merupakan suatu sikap seseorang secara sadar dalam menghormati, menaati dan menghargai peraturan dan norma yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis.

Menerapkan disiplin kerja adalah langkah yang sangat bermanfaat dalam melatih para karyawan agar patuh dan taat pada peraturan perusahaan. Oleh karena itu, menjaga disiplin kerja sangat penting guna memastikan bahwa karyawan selalu mematuhi peraturan perusahaan. Dengan cara ini, jalannya perusahaan akan tetap aman, terstruktur, dan dapat mencapai tujuan dengan lebih efektif. Onsardi, et al (2020) menegaskan “disiplin kerja memengaruhi kinerja karyawan, semakin tinggi disiplin kerja seseorang maka semakin tinggi kinerjanya”. Seorang karyawan dengan tingkat disiplin dan etos kerja yang tinggi akan terus berprestasi meski pun tanpa adanya pengawasan langsung dari atasan, maka

demikian laju sebuah perusahaan semakin cepat dalam mencapai kesuksesan tujuannya. Sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Reza, dkk (2021) dengan judul penelitian “Pengaruh Insentif, Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Barelo Café & Resto)” bahwa berdasarkan hasil uji pada variabel disiplin kerja secara parsial (individu) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan Kedisiplinan merupakan fungsi operatif MSDM yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal.

Pertumbuhan *Coffee shop/ Kafe* yang cepat di Kota Tasikmalaya telah menciptakan persaingan yang ketat dalam industri ini di karenakan kondisi tersebut menjadi kekhawatiran besar para pengusaha akan kestabilan pasar mereka. Para pengusaha harus berusaha semaksimal mungkin untuk memanfaatkan pasar yang ada dengan menyajikan kopi berkualitas tinggi dan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan mereka. Kondisi tersebut membuat setiap perusahaan khususnya Kopi Siloka pada dasarnya membutuhkan sumber daya manusia yang benar-benar kompeten, yang dapat diandalkan untuk, tetap terus bertahan dan mampu bersaing di industri ini. Berdasarkan kondisi di atas, dapat dilihat betapa pentingnya kompetensi dan disiplin kerja, sehingga perlu dianalisis untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kompetensi dan disiplin kerja, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Suatu Penelitian Pada Crew Outlet Kopi Siloka Tasikmalaya)”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang di kemukakan sebelumnya maka penulis menemukan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kompetensi, disiplin kerja, dan kinerja karyawan pada Barista Kopi Siloka Tasikmalaya
2. Bagaimana pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Barista Kopi Siloka Tasikmalaya

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Kompetensi, disiplin kerja dan kinerja karyawan pada Barista Kopi Siloka Tasikmalaya
2. Pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Barista Kopi Siloka Tasikmalaya

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan, terutama perkembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, serta dapat dijadikan sebagai referensi untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. selain itu hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi tambahan informasi untuk penelitian lain di bidang yang sama.

2. Bagi Peneliti :

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan tambahan pengalaman serta menambah pemahaman tentang kompetensi, disiplin kerja dan kinerja karyawan

Bagi Perusahaan :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan yang bermanfaat bagi kopi siloka dalam menjalankan dan meningkatkan kinerja pegawai yang semakin baik.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di kopi siloka yang beralamat di

- I. Jl. Brigjen Wasita Kusumah, Indihiang, Kec. Indihiang, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46151
- II. Jl. Taruma Negara No. 44 Tawang Sari, Kec. Tawang, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46112

2. Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan terhitung mulai dari bulan Agustus 2023 sampai dengan Februari 2024. Untuk lebih jelasnya peneliti menyajikan matriks waktu penelitian dalam lampiran.