

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan negara produsen kopi keempat terbesar dunia setelah Brazil, Vietnam dan Colombia. Dari total produksi, sekitar 67% kopinya diekspor sedangkan sisanya (33%) untuk memenuhi kebutuhan dalam negeri. Tingkat konsumsi kopi dalam negeri berdasarkan hasil survei Badan Pusat Statistik pada tahun 2023 volume penjualan kopi siap minum di Indonesia diperkirakan 234 juta liter. Total konsumsi kopi dalam negeri diproyeksi meningkat mencapai 9,7 juta kantong pada April 2024. Dewasa ini kalangan pengusaha kopi memperkirakan tingkat konsumsi kopi di Indonesia telah mencapai 225 liter/tahun. (Aeki, 2024). Ada banyak varietas yang tumbuh di kepulauan ini antara lain kopi Jawa, Sumatera, Sulawesi, Aceh Gayo, Bali Kintamani, Papua Wamena, dan Flores Bajuwa. Setiap tahun, sekitar 20% dari total produksi dikonsumsi oleh masyarakat Indonesia, baik di rumah maupun di kedai kopi. Kedai kopi dikenal sebagai salah satu tempat yang paling banyak dikunjungi seseorang untuk produktif dalam bekerja dan berkreasi. Kedai kopi tumbuh dengan berbagai konsep. Kedai kopi saat ini tidak hanya dijumpai di pinggir jalan, namun kini juga bisa ditemukan di mall dan Gedung perkantoran. Tidak hanya menjual kopi dan jajanan, kini kedai kopi juga menjual suasana yang nyaman, ditambah ada sentuhan emosi yang dihadirkan, seperti gengsi, kebanggaan, dan kehangatan. Hal ini mendapat animo yang baik dari para pecinta kopi dan telah menjadi gaya hidup masyarakat perkotaan.

Menurut laporan Asosiasi Kopi Nasional, Industri kedai kopi populer di seluruh dunia karena kedai kopi melayani berbagai macam tujuan, seperti mengobrol, rapat, makan, atau belajar (Aeki, 2024). Tidak hanya itu, biasanya kedai kopi terkenal dengan kenyamanan dan keindahan yang membuat orang-orang nyaman untuk mengerjakan tugas, rapat, atau bahkan hanya untuk sekedar mengobrol. Dengan pelayanan dari karyawan yang ramah, gesit, dan tanggap itu menjadi nilai plus bagi konsumen yang berkunjung.

Fullhopper – “*reborn fullhopper*” merupakan *coffeeshop* favorit di Tasikmalaya dengan menawarkan konsep yang berbeda dari kedai kopi lain. Fullhopper memberikan suasana hangat di setiap sudutnya. Kesan minimalis dan estetika yang dimiliki tentunya memberikan kenyamanan bagi konsumen dan para karyawannya. Fullhopper Tasikmalaya berlokasi di Jalan Siliwangi No 77 Kahuripan, Kecamatan Tawang, Kota Tasikmalaya.

Kinerja adalah seperangkat dari hasil yang telah dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian dan pelaksanaan suatu pekerjaan yang diminta (Stolovitch dan Keeps, dalam Novia, 2021). Untuk mencapai kinerja karyawan yang lebih baik perlu diamati kualitas sumber daya manusianya. Kualitas sumber daya manusia dapat dinilai dari kesempurnaan dalam bidang tugasnya. Upaya dalam meningkatkan kinerja karyawan dapat dilihat dari kepribadian dan perilaku, prestasi dan hasil kerja, dan proses kerja. Kepribadian dan perilaku menjadi penilaian penting karena karyawan yang memiliki perilaku yang baik akan menjadikan karyawan tersebut menjadi disiplin. Prestasi dan hasil kerja adalah sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut

harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan). Proses kerja didefinisikan sebagai catatan mengenai *outcome* yang dihasilkan selama karyawan bekerja.

Penilaian kinerja karyawan adalah sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan. Penilaian kinerja karyawan merupakan pedoman dalam hal karyawan yang diharapkan dapat menunjukkan kinerja karyawan secara rutin dan teratur sehingga bermanfaat bagi pengembangan karir karyawan yang dinilai maupun bagi perusahaan. Berdasarkan standar penilaian yang diterapkan oleh perusahaan, Fullhopper membagi penilaian kinerja karyawan menjadi beberapa kategori yaitu:

Tabel 1. 1 Interval Penilaian Kinerja Karyawan

Nilai Interval	Predikat
<2,0	Sangat Rendah
2,1 – 3,0	Rendah
3,1 – 4,0	Baik

Sumber: Fullhopper Tasikmalaya, 2023

Dengan ketetapan perusahaan mengenai interval penilaian kinerja karyawan pada tabel 1.1, maka hasil penilaian kinerja karyawan Fullhopper Tasikmalaya pada periode Desember 2023 – Februari 2024 yaitu sebagai berikut.

Tabel 1. 2 Penilaian Kinerja Karyawan Fullhopper Tasikmalaya

Nilai Interval	Predikat	Jumlah Karyawan
<2,0	Sangat Rendah	7
2,1 – 3,0	Rendah	29
3,1 – 4,0	Baik	6
Total		42

Sumber: Fullhopper Tasikmalaya, 2023

Berdasarkan penilaian kinerja karyawan periode Desember 2023 – Februari 2024 dengan kepribadian dan perilaku, prestasi dan hasil kerja, dan proses kerja menjadi penilaian kinerja karyawan yang dilakukan oleh perusahaan pada awal Maret 2024, maka kinerja karyawan Fullhopper mayoritas berada pada kategori rendah – sangat rendah.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Ryan L Marsalsa selaku *owner* dari Fullhopper Tasikmalaya, menyampaikan bahwa penyampaian informasi yang berhubungan dengan pekerjaan sering terjadi miskomunikasi atau kekeliruan yang diartikan yang pada akhirnya mengakibatkan penyelesaian pekerjaan menjadi kurang baik. Hal ini mengingat ruang lingkup pekerjaan yang luas tidak hanya pekerjaan di kantor saja, melainkan pekerjaan langsung di lapangan. Kendala komunikasi internal yang terjadi pada karyawan yaitu jarang berkomunikasi secara langsung di kantor karena beberapa dari mereka memiliki jadwal pekerjaan yang berbeda, sehingga seringkali mereka jarang bertemu dengan karyawan lainnya di kantor.

Adanya kendala komunikasi tidak hanya pada internal saja, melainkan komunikasi dengan pihak eksternal kurang dapat bertukar informasi dengan pihak manajemen yang mengakibatkan pelaksanaan pekerjaan menjadi tidak efektif. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya hasil *one to one meeting* dengan *HRD* yang dilaksanakan pada setiap satu bulan sekali yang mana isu komunikasi menjadi permasalahan dalam kinerja karyawan di perusahaan. Tidak hanya itu, miskomunikasi juga sering terjadi pada setiap divisi, misalnya terdapat

miskomunikasi antara staf *service* dan staf produksi dalam ketersediaan produk yang ada di *coffeshop*.

Kinerja yang diiringi dengan rasa kepuasan dalam mengelola pekerjaan dapat menghasilkan kinerja yang maksimal. Maka jika keinginan karyawan dalam bekerja tinggi akan semakin tinggi pula kepuasan kerja yang didapatkan. Kepuasan kerja ini dapat dilihat dengan semangat kerja karyawan yang puas akan pekerjaannya cenderung disiplin dan mematuhi peraturan perusahaan. Ruang lingkup kerja yang luas tidak hanya di kantor saja melainkan pekerjaan langsung di lapangan, maka komunikasi sangat penting pada *Coffeeshop Fullhopper* karena ruang lingkup kerja yang luas membutuhkan komunikasi yang baik agar dapat meminimalisir adanya konflik antar karyawan dan dapat meningkatkan kerjasama yang akan meningkatkan kepuasan kerja. Seperti hasil penelitian terdahulu yang menemukan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Kaulika, 2023). Komunikasi yang baik juga dapat memperkuat hubungan karyawan dan atasan, maka komunikasi yang memengaruhi karyawan dapat menghasilkan kepuasan kerja dan kinerja yang lebih baik. Seperti penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kinerja (Nurdin, 2023).

Berdasarkan beberapa fenomena, maka penulis tertarik untuk membahas tentang **“Pengaruh Komunikasi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediator (Studi pada Karyawan Operasional Fullhopper Tasikmalaya)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana komunikasi, motivasi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan Operasional Fullhopper Tasikmalaya?
2. Bagaimana pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan Operasional Fullhopper Tasikmalaya?
3. Bagaimana pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediator pada karyawan operasional Fullhopper Tasikmalaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka dapat diambil tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Komunikasi, motivasi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan Operasional Fullhopper Tasikmalaya
2. Pengaruh Komunikasi dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan Operasional Fullhopper Tasikmalaya
3. Pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediator Operasional Fullhopper Tasikmalaya

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi hasil yang bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi pengembangan ilmu pengetahuan dan bahan informasi di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia mengenai Pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediator pada karyawan operasional Fullhopper Tasikmalaya.

2. Terapan Ilmu Pengetahuan

a. Bagi Penulis

Untuk menambah pemahaman dan wawasan, serta pengalaman menulis

b. Bagi Perusahaan

Diharapkan agar hasil penelitian ini dapat dipergunakan oleh pihak perusahaan sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil keputusan terutama dalam bidang Sumber Daya Manusia mengenai Komunikasi, Motivasi, Kinerja Karyawan dan Kepuasan Kerja

c. Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan menambah bahan bacaan sebagai pembandingan bagi rekan-rekan mahasiswa lainnya yang akan melakukan penelitian yang sama.

d. Bagi Pihak Kampus

Dapat menambah keragaman sarana pengetahuan dan menjadi referensi karya tulis perpustakaan di lingkungan kampus, khususnya di Fakultas

Ekonomi dan Bisnis, dan juga bisa bermanfaat untuk kepentingan akademik.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian ini dilakukan di Fullhopper Tasikmalaya yang berlokasi di Jalan Siliwangi No 77 Kahuripan, Kecamatan Tawang, Kota Tasikmalaya. Penelitian ini dimulai dari bulan September 2023 sampai dengan Juni 2024, untuk jadwal penelitian terlampir pada Lampiran 1.