

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan bisnis di Indonesia semakin meningkat dan terus berubah seiring dengan perkembangan zaman. Perubahan bisnis tersebut telah mengantarkan pada tingginya persaingan. Maka dari itu, para pengusaha di Indonesia harus bisa memanfaatkan peluang yang ada serta dapat menghasilkan ide-ide yang strategis agar dapat bertahan pada lingkungan bisnis global yang berubah terus menerus (Suryani & FoEh, 2018).

Untuk dapat memanfaatkan peluang dan menciptakan ide strategis, perusahaan memerlukan dukungan dari seluruh sumber daya yang ada di dalam perusahaan. Salah satunya adalah sumber daya manusia atau karyawan. Karyawan merupakan sumber daya yang paling penting dalam sebuah perusahaan. Menurut Abdullah (2014) karyawan mempunyai potensi yang mengalahkan sumber daya lainnya, karena karyawan memiliki kemampuan fisik, kemampuan psikis, karakteristik, pengetahuan dan keterampilan serta pengalaman hidup.

Berkaitan dengan potensi karyawan, Rao (1996) menyatakan bahwa, kekuatan setiap perusahaan terletak pada karyawannya, yang mana kinerja dari perusahaan tidak dapat dipisahkan dari kinerja seluruh karyawan dalam perusahaan tersebut. Hal ini serupa dengan yang dikatakan Haryono (2018) yaitu sebuah perusahaan harus memiliki kinerja karyawan yang efektif dan efisien karena kinerja perusahaan merupakan akumulasi kinerja karyawan dan kelompok. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja individu dalam suatu perusahaan, sedangkan kinerja kelompok adalah total hasil kerja yang dicapai beberapa individu secara bersama-sama dalam suatu *team*. Kinerja yang baik menjadi suatu langkah untuk mencapai tujuan perusahaan, untuk itu diperlukan upaya untuk meningkatkan kinerja (Fattah, 2017).

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai (Larasati, 2018). Mathis dan Jackson (2006) mengatakan bahwa pada dasarnya kinerja merupakan perihal apapun yang dilakukan maupun tidak dilakukan oleh karyawan. Menurut Fahmi (2018) kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Secara lebih terperinci Tannady (2018) mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang diperoleh seorang karyawan maupun sekelompok karyawan atau departemen pada suatu perusahaan dalam melakukan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan dalam suatu periode penilaian tertentu. Untuk itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang diperoleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu perusahaan selama kurun waktu tertentu.

Kinerja akan selalu menjadi masalah yang ada dalam suatu perusahaan karena kinerja merupakan kunci keberhasilan terhadap efektifitas perusahaan (Indrasari, 2017). Maka dari itu, setiap perusahaan akan mencapai keberhasilan jika karyawan yang bekerja di dalamnya memiliki kinerja yang tinggi. Tidak terkecuali perusahaan yang melayani penyediaan makanan dan minuman, di mana perusahaan seperti ini selalu membutuhkan sumber daya manusia dalam mengolah sampai dengan menyajikan produknya kepada konsumen. Peluang usaha yang melayani makanan dan minuman ini akan selalu terbuka karena makanan dan minuman merupakan suatu kebutuhan yang utama bagi manusia. Usaha penyediaan makanan dan minuman menurut Badan Pusat Statistik (2020) adalah suatu usaha yang menyediakan makanan serta minuman untuk segera dikonsumsi berdasarkan pesanan yang dilakukan sebelumnya. Salah satu bentuk usaha penyediaan makanan dan minuman adalah usaha jasa boga atau sering juga disebut catering. Menurut Badan Pusat Statistik (2017) usaha jasa boga merupakan perusahaan jasa yang didasari kesepakatan dengan konsumen dalam penyediaan makanan selama periode waktu tertentu, di mana usaha jasa boga ini mencakup; kegiatan kontraktor, kegiatan di fasilitas olahraga atau

fasilitas sejenis, kegiatan kantin atau kafetaria, dan kegiatan yang melayani rumah tangga.

Kebutuhan akan karyawan dengan kinerja yang tinggi sangat dibutuhkan bagi pelaku usaha dalam bidang jasa boga, terutama bagi usaha jasa boga yang melayani kegiatan kontraktor jasa makan atau sejenisnya yang membutuhkan lebih dari 100 porsi makanan perharinya. Usaha jasa boga ini sangat mengandalkan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan jasa kepada para konsumennya, seperti dibutuhkannya para koki yang mahir dalam seni memasak untuk menghasilkan hidangan yang eksotik dan *exciting*, para asisten koki yang menangani bahan dan melancarkan kebutuhan para koki untuk mampu menghasilkan hidangan yang bagus, tenaga kerja yang mahir dalam memasang instalasi, merawat, dan melakukan perbaikan secara teknis apabila dalam perjalanan penggunaan peralatan terjadi hal-hal yang harus di perbaiki atau dirawat, serta tenaga kerja lain yang melakukan pekerjaan-pekerjaan pendukung seperti pengaturan dan pengolahan limbah, sanitasi, peralatan dan sarana, serta kebersihan lingkungan (Gardjito, Hendrasty & Dewi, 2016).

Berdasarkan *pre-research* yang telah dilakukan dengan mewawancarai salah satu direktur perusahaan jasa boga yang terletak di Jakarta Timur yang memproduksi lebih dari 500 porsi makanan per hari termaksud pada masa pandemi seperti sekarang ini, peneliti mengetahui bahwa dalam perusahaan jasa boga tersebut masih terdapat beberapa masalah kinerja, dimana terdapat 6 divisi yang terdiri dari; *office*, *purchasing*, *production*, *waiters*, *drivers*, dan *security* yang masing-masing memiliki masalah kinerjanya sendiri.

Divisi *office*, divisi ini bertugas untuk melakukan kegiatan yang berhubungan dengan administrasi dan pemasaran. Masalah terbesar dalam divisi ini adalah masalah pada bagian administrasi keuangan, di mana karyawan yang menangani bagian ini sering kali terlambat atau salah dalam mengajukan tagihan kepada *user*, sehingga dana yang seharusnya sudah cair menjadi terhambat dan menyebabkan kurangnya dana untuk membeli bahan mentah serta terhambatnya gaji karyawan.

Divisi *purchasing*, divisi ini bertugas untuk melakukan kegiatan pembelanjaan barang dan bahan mentah. Divisi ini mengalami masalah berupa karyawan sengaja membeli bahan mentah dengan kualitas yang kurang bagus agar karyawan mendapatkan keuntungannya sendiri, karyawan juga seringkali terlambat menyediakan bahan mentah untuk diproduksi, serta seringkali membeli barang yang kurang atau tidak sesuai dengan order.

Divisi *production*, divisi ini terdiri dari koki dan *helper*, di mana koki bertugas untuk memasak dan *helper* bertugas untuk membantu koki dengan menyiapkan bahan serta peralatan yang diperlukan koki. Masalah yang sering terjadi pada koki adalah koki tidak konsisten dalam hal rasa makanan, kadang makanan akan terasa enak dan kadang tidak. Kemudian, masalah yang terjadi pada *helper* adalah terkadang *helper* salah melihat menu makanan yang telah dipesanan, sehingga bahan-bahan yang disiapkan untuk diproduksi harus disiapkan ulang dan menghambat proses produksi.

Divisi *waiters*, tugas *waiters* di sini adalah menyiapkan makanan yang telah di produksi dan mengemasnya untuk dikirim kepada konsumen (*packing*). *Waiters* pada perusahaan ini dibagi menjadi beberapa kelompok berdasarkan konsumen yang dituju (seperti; kelompok *waiters* yang melayani pesanan konsumen A, kelompok *waiters* yang melayani konsumen B dan sebagainya). Masalah dalam divisi ini adalah pada masing-masing kelompok sering terjadi persaingan agar barang yang mereka siapkan untuk masing-masing konsumennya lebih baik daripada barang pada kelompok konsumen lainnya sehingga produk pada salah satu konsumen menjadi baik dan konsumen lainnya tidak. Hal yang juga menjadi masalah di sini adalah terkadang persaingan tersebut berujung pada pertikaian di luar jam kerja, sehingga sering juga terjadi penindasan antar sesama karyawan.

Divisi *drivers*, tugas divisi ini adalah mengantarkan makanan dan minuman yang sudah dikemas kepada konsumen. Masalah yang terdapat pada divisi ini adalah *driver* sering melanggar aturan lalu lintas, sehingga banyak sekali surat tilang yang dikirimkan ke perusahaan, *driver* juga kurang bertanggung jawab terhadap

kendaraannya masing-masing, serta terkadang *driver* tidak mengetahui lokasi pengiriman sehingga menghambat proses pengiriman tersebut.

Divisi *security*, tugas *security* di sini adalah melakukan pengecekan pada barang dan bahan mentah yang masuk, melakukan pengecekan kelengkapan surat kendaraan yang digunakan karyawan, serta menjaga keamanan di sekitar perusahaan. Masalah yang sering ditemui pada divisi ini adalah *security* tidak memeriksa orang yang masuk ke dalam, sehingga banyak orang yang tidak berkepentingan memasuki perusahaan, selain itu keamanan juga tidak memeriksa karyawan yang keluar membawa bahan makanan yang cukup banyak untuk dikonsumsi pribadi.

Dari hasil *pre-research* maka diketahui bahwa cukup banyak masalah kinerja karyawan yang terjadi pada perusahaan jasa boga tersebut. Untuk itu, perusahaan harus meminimalisir masalah kinerja karyawan agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Salah satu hal yang penting dalam meningkatkan kinerja karyawan adalah persepsi. Persepsi merupakan sebuah proses dalam mengatur dan menafsirkan rangsangan yang diterima individu untuk memberikan makna pada lingkungannya (Robbins & Judge, 2017). Menurut Robbins dan Judge (2017) Persepsi adalah hal yang penting bagi perilaku organisasi karena perilaku seseorang didasarkan pada persepsi mereka tentang realita yang ada, bukan mengenai realita itu sendiri. Jadi perilaku yang karyawan tunjukkan sesuai dengan apa yang karyawan tersebut persepsikan. Salah satu persepsi yang penting dan akan mempengaruhi perilaku karyawan adalah persepsi karyawan terhadap lingkungan kerja diperusahaannya. Widyaningrum (2019) mengatakan bahwa “dengan memperhatikan lingkungan kerja diharapkan dapat menambah semangat dalam bekerja. Apabila semangat kerja karyawan meningkat maka produktifitas karyawan juga akan meningkat. Apabila hal ini dapat berjalan dengan baik maka pencapaian tujuan suatu perusahaan akan berjalan dengan baik dan lancar”. Indrasari (2017) mengatakan bahwa lingkungan kerja dikatakan baik apabila lingkungan tersebut dapat mendukung karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan baik, begitu juga sebaliknya, lingkungan kerja dikatakan kurang baik apabila lingkungan kerja tersebut membuat karyawan menjadi tidak semangat dan tidak memiliki gairah dalam melakukan pekerjaannya.

Lingkungan kerja merupakan tempat dimana karyawan melakukan pekerjaannya sehari-hari (Siagian, 2014). Lingkungan kerja sangat berhubungan dengan faktor psikologis kerja karyawan, menurut Nitisemito (2020) lingkungan kerja merupakan semua yang ada di sekitar karyawan yang dapat mempengaruhinya dalam melakukan pekerjaan. Lebih lanjut Reksohadiprodo dan Gitosudarmo (2015) menjelaskan bahwa suatu perusahaan perlu mengatur kondisi di tempat kerjanya agar tidak mengganggu karyawan dalam melakukan pekerjaan, sehingga produktifitas karyawan semakin meningkat dan anggaran produksi semakin menurun. Dengan demikian lingkungan kerja menjadi faktor yang sangat penting bagi perusahaan karena lingkungan kerja merupakan tempat karyawan untuk melakukan pekerjaannya sehari-hari dalam menghasilkan suatu barang atau jasa yang dapat menguntungkan perusahaan.

Lingkungan kerja dapat dibagi menjadi lingkungan fisik dan lingkungan non fisik (As'ad, 2005). Lingkungan fisik merupakan lingkungan berbentuk fisik yang dapat diinderakan dan dirasakan sehingga mempengaruhi karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Kemudian lingkungan non fisik adalah suasana di lingkungan tempat kerja yang terbangun dari hubungan antar sesama karyawan atau hubungan antar karyawan dengan atasan yang juga dapat mempengaruhi karyawan dalam bekerja.

Lingkungan kerja yang baik menjadi salah satu syarat untuk membuat kinerja karyawan menjadi lebih baik (Widyaningrum, 2019). Hal ini dibuktikan dalam penelitian yang dilakukan Kusumastuti, Kurniawati, Satria dan Wicaksono (2019) yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Tidak jauh berbeda penelitian yang dilakukan Umamaheswari (2018) juga menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan komitmen berorganisasi berhubungan positif dengan kinerja karyawan. Selanjut Al-Omari dan Okasheh (2017) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa kendala situasional dari lingkungan kerja yang terdiri dari *noise*, peralatan kerja, ventilasi dan pencahayaan merupakan kondisi lingkungan kerja yang utama berdampak negatif pada hasil kerja karyawan.

Penelitian lain yang dilakukan Virgiyanti dan Sunuharyo (2018) menunjukkan bahwa kedua bentuk lingkungan kerja baik lingkungan kerja fisik maupun lingkungan

kerja non fisik memiliki pengaruh yang signifikan pada kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian yang dilakukan Setyawan dan Bawono (2017) menunjukkan hasil bahwa lingkungan kerja non fisik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja, sedangkan lingkungan kerja fisik mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kinerja. Maka dari itu, setiap perusahaan memiliki lingkungan kerja yang berbeda, berbagai macam pekerjaan yang dirancang dan karakteristik serta kepribadian individu yang ada dalam perusahaan akan menggambarkan perbedaan tersebut.

Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa boga atau catering identik dengan lingkungan kerjanya yaitu dapur. Dapur adalah tempat memasak, mengolah dan memproses makanan hingga menjadi sebuah produk makanan yang siap dikirimkan ke konsumen. Dalam lingkungan dapur terdapat suhu udara yang cukup panas akibat pajanan panas kompor, bau-bauan yang bercampur akibat masakan yang di produksi, tempat kerja yang tidak rapih akibat banyaknya pesanan setiap harinya, serta terdapat juga kemungkinan terjadinya penindasan antara sesama karyawan. Pada divisi lain seperti *office*, *driver*, *purchasing* dan *security* lebih banyak bekerja di luar lingkungan dapur, untuk itu peneliti memfokuskan penelitian ini pada karyawan jasa boga yang bekerja di lingkungan dapur yaitu bagian *production* (koki dan asisten koki) dan karyawan bagian pengepakan. Pemilihan pada kedua divisi tersebut juga didasari oleh pentingnya kinerja karyawan bagian *production* dan pengepakan tersebut karena hasil dari pekerjaan mereka akan berhubungan langsung dengan konsumen sehingga mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap produk yang dihasilkan perusahaan jasa boga tersebut.

Masalah pada lingkungan kerja dan kinerja karyawan ini dapat terjadi pada perusahaan jasa boga lainnya. Untuk itu peneliti akan melakukan penelitian lebih lanjut pada 3 perusahaan jasa boga yang juga berlokasi di Jakarta Timur dan memiliki besar usaha yang sama. Peneliti akan menganalisa mengenai pengaruh dari persepsi lingkungan kerja baik fisik maupun non fisik terhadap kinerja karyawan pada ketiga perusahaan jasa boga tersebut. Maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh Persepsi Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Jasa Boga di Jakarta Timur”**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kinerja karyawan yang bekerja di bidang jasa boga?
2. Bagaimana persepsi karyawan terhadap kondisi lingkungan kerja pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa boga?
3. Bagaimana persepsi karyawan terhadap lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang bekerja di bidang jasa boga?

## **1.3. Batasan Masalah**

Agar penelitian yang dilakukan lebih mendalam, maka masalah dalam penelitian ini hanya dibatasi pada pengaruh persepsi lingkungan kerja dengan kinerja karyawan jasa boga di Jakarta Timur.

## **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat pengaruh antara persepsi lingkungan kerja dengan kinerja karyawan jasa boga di Jakarta Timur?”

## **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan jasa boga di Jakarta Timur.

## **1.6. Manfaat Penelitian**

Pelaksanaan penelitian ini diharapkan akan membawa manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memberikan sumbangsih pemikiran yang mendalam untuk kajian mengenai persepsi lingkungan kerja dan kinerja karyawan.

### **1.6.2. Manfaat Praktis**

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

#### *1.6.2.1. Bagi perusahaan.*

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan khususnya perusahaan yang bergerak di bidang jasa boga sebagai bahan pertimbangan dalam pengelolaan sumber daya manusia terutama dalam hal lingkungan kerja dan kinerja karyawan.

#### *1.6.2.2. Bagi peneliti selanjutnya.*

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pijakan dan referensi pada penelitian selanjutnya mengenai persepsi lingkungan kerja dan kinerja karyawan.