

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bagi suatu perusahaan, dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya selalu dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan masalah personalia, salah satunya adalah masalah kinerja karyawan yang tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan. Agar tujuan yang dicapai suatu perusahaan berjalan dengan lancar sesuai dengan standar perusahaan, maka manajer personalia perlu memperhatikan kinerja karyawannya agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dalam dunia usaha yang semakin kompetitif, kinerja karyawan menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan, termasuk di industri makanan dan minuman seperti coffe shop. Permasalahan komunikasi dan kerjasama tim di Belikopi ini bersumber dari beberapa hal, seperti kurangnya pelatihan komunikasi, tidak adanya forum rutin untuk diskusi dan evaluasi, serta kurangnya budaya kerja kolaboratif yang menyebabkan kinerja karyawan beberapa bulan terakhir ini menurun. Selain itu, perbedaan latar belakang dan karakter antar karyawan juga dapat memicu konflik dan menghambat kerjasama tim jika tidak dikelola dengan baik.

Komunikasi yang efektif dalam lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Di Coffe Shop Belikopi,

komunikasi menjadi fondasi utama dalam menjalankan operasional harian yang cepat dan dinamis. Proses pelayanan pelanggan, pengambilan pesanan, hingga penyajian makanan dan minuman membutuhkan komunikasi yang jelas dan tepat waktu antar anggota tim. Namun, pada kenyataannya masih ditemukan hambatan dalam penyampaian informasi dari atasan ke bawahan atau sebaliknya, yang menyebabkan miscommunication dalam pelaksanaan tugas. Misalnya, adanya perubahan menu harian atau promosi yang tidak tersampaikan dengan baik berdampak langsung pada kebingungan karyawan saat melayani pelanggan, sehingga menurunkan profesionalisme dan kepuasan pelanggan.

Komunikasi yang buruk juga berdampak pada turunnya motivasi kerja, karena karyawan merasa tidak didengar atau tidak mendapatkan arahan yang memadai. Di Belikopi, beberapa karyawan mengaku kurang memahami ekspektasi dari manajemen karena jarang pertemuan tim atau briefing harian. Hal ini berujung pada penurunan semangat kerja, munculnya konflik internal, dan kesulitan dalam mencapai target pelayanan. Sebaliknya, ketika komunikasi berjalan lancar, setiap individu merasa dihargai, lebih mudah memahami tanggung jawab, dan mampu bekerja secara lebih produktif dan efisien.

Kerjasama tim juga memainkan peran penting dalam mendukung kinerja karyawan, terutama dalam lingkungan kerja yang mengandalkan kecepatan dan sinkronisasi seperti di Coffe Shop Belikopi. Setiap peran mulai dari barista, kasir, hingga pelayan saling bergantung satu sama lain

agar operasional berjalan mulus. Sayangnya, berdasarkan observasi lapangan, masih terlihat adanya kurangnya koordinasi antar divisi yang menyebabkan keterlambatan pelayanan dan keluhan pelanggan. Misalnya, barista tidak langsung menerima informasi dari kasir mengenai pesanan pelanggan karena tidak adanya alur komunikasi yang terstruktur, sehingga membuat proses penyajian menjadi lebih lama. Kurangnya rasa saling mendukung antar anggota tim juga menjadi hambatan tersendiri.

Beberapa karyawan cenderung bekerja secara individual tanpa memperhatikan ritme rekan kerja lainnya. Ketika kerjasama tim lemah, suasana kerja menjadi kurang harmonis dan beban kerja tidak terbagi secara adil. Hal ini berdampak pada meningkatnya stres kerja dan menurunnya kepuasan kerja, yang akhirnya berimbas pada kinerja individu maupun tim secara keseluruhan. Oleh karena itu, kerjasama tim yang kuat dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih efisien, responsif, dan menyenangkan, yang pada akhirnya mendorong peningkatan kinerja karyawan.

Melalui penelitian ini, saya tertarik untuk memahami sejauh mana komunikasi dan kerjasama tim berpengaruh terhadap kinerja karyawan di coffe shop belikopi. Dengan mengetahui pengaruh kedua faktor tersebut, pihak manajemen diharapkan dapat mengambil langkah strategis untuk memperbaiki sistem komunikasi internal serta membangun budaya kerjasama tim yang kuat. Tujuannya tidak lain adalah untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan karyawan sehingga dapat memberikan

dampak positif terhadap kepuasan pelanggan dan keberlangsungan bisnis coffe shop ke depannya.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini berdasarkan uraian diatas sebagai berikut :

1. Apakah Komunikasi dan Kerja Sama Tim secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Coffe Shop Belikopi di Pasuruan Raya dan Kota Probolinggo?
2. Apakah Komunikasi secara berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Belikopi di Pasuruan Raya dan Kota Probolinggo?
3. Apakah Kerja Sama Tim secara berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Belikopi di Pasuruan Raya dan Kota Probolinggo?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan Belikopi di Pasuruan Raya dan Kota Probolinggo
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel Kerja Sama Tim terhadap Kinerja Karyawan Belikopi di Pasuruan Raya dan Kota Probolinggo

3. Untuk mengetahui pengaruh variabel Komunikasi dan Kerja Sama Tim terhadap Kinerja Karyawan Belikopi di Pasuruan Raya dan Kota Probolinggo

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi beberapa pihak yang terkait dengan pengembangan keilmuan di akademisi, bagi pihak manajemen perusahaan dan bagi masyarakat umum.

1. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan ke dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga bagi pihak perusahaan terkait dalam pengelolaan SDM beserta segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek-aspek SDM secara lebih baik.

3. Bagi Pihak Lain

Bagi pihak lain atau bagi kalangan akademisi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual bagi pengembangan literatur dan sebagai acuan untuk pengembangan penelitian selanjutnya yang

berkaitan dengan pengaruh komunikasi dan kerja sama tim terhadap kinerja karyawan.

