

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

#### A. Latar Belakang

Pada era modern jaman sekarang ini perkembangan bisnis usaha kuliner di Indonesia bisa dikatakan mempunyai peningkatan yang sangat besar disetiap tahunnya, bisnis kuliner salah satu usaha yang sedang banyak di minati oleh orang-orang (Pamungkas, 2016). Meningkatnya bisnis usaha kuliner dikarenakan salah satu kebutuhan utama yang paling dicari oleh manusia ialah makanan dan minuman maka dari itu para pelaku bisnis kuliner harus menyiapkan strategi agar selalu maju dan berkembang ketika makin banyaknya muncul para pesaing baru. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Wikardi & Wiyani, 2017) didapatkan bahwa pada triwulan 1 tahun 2016 pertumbuhan bisnis kuliner mencapai 7,55%, menurut data dari Badan pusat statistik (BPS) didapatkan juga bahwa pada tahun 2019 pertumbuhan bisnis usaha kuliner naik sebanyak 2,18%, lalu pada tahun 2020 naik sebesar 10,11% dan pada tahun 2021 naik sebesar 21,58%.

Bisnis usaha kuliner terus menerus berkembang mulai dari restoran, warung makan dan cafe yang mengakibatkan persaingan yang sangat ketat didunia bisnis kuliner, Semakin ketatnya persaingan di bisnis ini membuat para pelaku bisnis dituntut untuk selalu bergerak lebih cepat agar selalu mempertahankan konsumen lama dan menarik para konsumen baru. Banyaknya para pesaing berdampak dengan meningkatnya kuantitas produk disuatu tempat kuliner. Semakin berkembang dan bertambahnya pelaku bisnis di bidang kuliner ini, maka semakin membuat para pelaku ditantang untuk dapat menciptakan *differensiasi* unik dan *positioning* yang jelas sehingga konsumen dapat membedakan dengan para pesaingnya. Kondisi pasar yang kompetitif dan dinamis akan mengakibatkan setiap tempat kuliner harus selalu mengamati persaingan dalam lingkungan bisnisnya.

Dalam menghadapi lingkungan persaingan yang semakin kuat dan ketat, setiap tempat kuliner dituntut harus mampu mengoptimalkan sumber daya ekonominya guna meningkatkan daya saing produknya di pasar, serta mampu meramu serangkaian strategi pemasaran yang efektif dan selalu mengembangkan strategi pemasaran tersebut secara terus menerus serta berkelanjutan. Selain itu Akuntansi manajemen merupakan suatu proses yang menyediakan data keuangan dan non-keuangan kepada manajemen organisasi

untuk membantu dalam perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan. Tugas akuntansi manajemen adalah membantu manajer dalam merancang dan mengimplementasikan strategi bisnis, serta meningkatkan kinerja organisasi. Proses ini menggunakan berbagai metode, teknik, dan alat termasuk dalam cakupan akuntansi manajemen, seperti perencanaan anggaran, analisis biaya, evaluasi kinerja, dan pengembangan strategi bisnis. Informasi yang dihasilkan oleh akuntansi manajemen dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi operasional perusahaan, mengoptimalkan alokasi sumber daya, dan mencapai tujuan organisasi dengan cara yang paling efektif. Ada beberapa bagian bagian dari akuntansi manajemen yaitu termasuk juga dengan evaluasi kinerja seperti adanya pengukuran kinerja pada karyawan dan dapat menilai kinerja para karyawan yang bekerja disuatu tempat. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk meraih keunggulan kompetitif terhadap para perusahaan pesaing. Berbagai cara harus dilakukan untuk menarik konsumen mulai dari memberikan fasilitas yang nyaman, cita rasa yang sesuai dengan selera konsumen dan tenaga kerja atau kinerja karyawan yang baik. Dan berkembang atau tidaknya saha dapat dilihat dari kinerja karyawan dikarenakan ada timbal balik yang menguntungkan antara karyawan yang bekerja dan juga ditempat kerjanya. Oleh karena itu, manajer atau yang sering disebut *owner* yang berwenang di suatu tempat usaha harus bisa menjaga karyawannya secara baik dan memberikan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan.

Karyawan dituntut lebih ramah dan memiliki skill millennial yang lebih baik, seperti memiliki sosial media yang aktif dan juga memiliki followers yang banyak. Dikarenakan untuk mempromosikan produk-produk makanan dan minuman di dunia maya, berbeda dengan karyawan ditempat lain yang pada umumnya tidak di tuntut dengan kelebihan sosial media. Dikarenakan banyaknya konsumen di cafe cafe atau *coffee shop* saat ini banyak dipenuhi dengan anak-anak millennial yang mengunjungi tempat cafe cafe hanya untuk update di story sosial media. Tidak hanya ramah dan cekatan karyawan juga harus bersikap friendship kepada semua konsumen. Jika pada umumnya karyawan hanya di tuntut untuk melayani konsumen dengan baik dan benar, tetapi karyawan di cafe atau coffee shop harus lebih dari itu semua.

Kinerja atau yang sering disebut juga *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang di

tuangkan melalui perencanaan suatu strategi organisasi. Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai atau karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2009:18) dalam (Rosmawati & Jermawinsyah, 2018). Karyawan yang kinerjanya terlihat baik akan menunjukkan hasil kerja yang baik sedangkan karyawan yang kinerjanya terlihat rendah akan menunjukkan hasil kerja yang rendah. Peningkatan kinerja karyawan yang tinggi akan meningkatkan performa ditempat kerja dan tentunya juga memberikan profit bagi tempat kerjanya sehingga tujuan yang telah ditetapkan tercapai. Banyak faktor yang mempengaruhi tercapainya suatu keberhasilan ditempat kerja, contoh faktor yang mempengaruhi yang paling utama ialah kinerja karyawan setelah itu adanya sistem pengukuran kinerja pada karyawan dan seberapa komitmennya karyawan terhadap tempat kerjanya.

Sistem pengukuran kinerja salah satu bagian dari sistem pengendalian manajemen yang terbilang sangat penting bagi manajer atau yang sering disebut *owner* guna mengevaluasi karyawan secara individu untuk tercapainya suatu tujuan, Sistem pengukuran kinerja merupakan mekanisme perbaikan secara periodik terhadap keefektifan tenaga kerja pada karyawan dalam melaksanakan kegiatan operasional berdasarkan standar yang telah ditetapkan ditempat kerja (I Made dan Rani, 2003) dalam (Sianipar, 2013). Melalui pengukuran kinerja, manajer juga dapat mengetahui apakah target yang telah ditetapkan sebelumnya tercapai atau tidak, sehingga manajer dapat melakukan analisis terhadap kelemahan-kelemahan yang terjadi dengan segera. Selain itu komitmen karyawan juga merupakan salah satu bagian yang penting dalam mencapai suatu tujuan, Menurut Mangkuprawira dan Hubeis (2007:56) dalam (Sofiah & Kurniawan, 2019) faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah komitmen yang dimiliki oleh tiap individu karyawan. Menurut Robbins (2008:99) dalam (Area, 2019) komitmen karyawan terhadap kerjasama yaitu sampai tingkat mana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi tertentu. Jika para karyawan yang bekerja memiliki komitmen yang tinggi terhadap pekerjaannya maka besar kemungkinan pula menuju kesuksesan atau keberhasilan suatu bisnis yang dapat dicapai.

Berdasarkan hasil pra survey dari Bapak Edi manajer Kopi Tubruk Kota Metro pada tanggal 3 Januari 2024 mengatakan bahwa kinerja karyawan di coffe

shop Kopi Tubruk masih terbilang cukup rendah dikarenakan ada beberapa masalah yang membuat kinerja karyawan sedikit menurun diakibatkan beberapa hal yang pertama yaitu (1) kejujuran karyawan di Kopi Tubruk masih terbilang cukup rendah karena kurangnya komunikasi antar karyawan seperti contohnya karyawan A mengambil uang cash dikasir untuk membeli kebutuhan cafe sedangkan karyawan A ini tidak memberitahu karyawan lain terlebih dahulu sehingga menyebabkan pengeluaran dan pemasukan tidak sesuai dengan total yang ada. (2) Kurangnya kerjasama antar karyawan yang membuat para karyawan di Kopi Tubruk ini saling iri dengki dikarenakan pembagian *jobdesk* yang menurut mereka tidak sesuai dengan kinerja yang mereka kerjakan. (3) Dalam kurun waktu satu tahun karyawan yang mengundurkan diri di Kopi Tubruk ada 2 sampai 3 orang dengan alasan ingin melanjutkan kuliah. (4) Masalah dalam ketepatan waktu juga masih dibilang cukup rendah, karena hampir semua karyawan yang bekerja di Kopi Tubruk mencuri waktu kerja mereka dengan alasan ada urusan lain yang menyebabkan para karyawan telat, hal tersebut dikarenakan karyawan tidak menerapkan sistem *on time*. (5) Untuk perilaku masih ada beberapa karyawan yang terlihat sangat ketus terhadap konsumen.

Selain itu, pra survey juga dilakukan pada Bapak Eddo pemilik coffee Paragraf Kota Metro pada tanggal 3 Januari 2024 yang mengatakan bahwa kinerja karyawan di coffee Paragraf mengalami naik turun, beberapa karyawan yang bekerja di coffee Paragraf sering merasa bosan terhadap pekerjaannya yang membuat kinerja karyawan berkurang tetapi itu tidak menjadi alasan karyawan di coffee Paragraf untuk resign dari pekerjaannya. Ada juga beberapa karyawan yang mengundurkan diri dengan alasan ingin melanjutkan kuliah. Dan untuk kecurangan waktu karyawan di coffee Shop juga masih dibilang cukup tidak *on time*. Dari dua permasalahan yang ada di coffee Paragraf ada persamaan masalah yang ada di Kopi Tubruk juga, dari masalah tersebut kinerja karyawan yang masih sering terjadi di dua tempat coffe shop ini yaitu karyawan yang masih kurang bertanggung jawab terhadap waktu dan beberapa karyawan yang resign dengan alasan yang sama.

Hal ini diperkuat dengan adanya penelitian dari (Susanto, 2016); serta (Yulianto & Mansyur, 2019) menunjukkan bahwa sistem pengukuran kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sejalan dengan penelitian (Sartika, 2017) yang menunjukan sistem pengukuran kinerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan hasil

penelitian dari (Mahesti & Mardalis, 2023) menunjukkan bahwa sistem pengukuran kinerja tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Sementara itu hasil penelitian dari (Juniyar Sri Tiyanti et al., 2021); dan (Tumigolung et al., 2019); serta (Shalikhah, 2018) menunjukkan bahwa komitmen karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Puspa & Sagala, 2019) dan (Nelson & Melati Panjaitan, 2023) yang menunjukkan bahwa komitmen karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Akan tetapi berbeda dengan hasil penelitian dari (Nadapdap, 2017) menyatakan bahwa “komitmen karyawan berhubungan negatif dengan kinerja karyawan” dan ini menunjukkan jika komitmen karyawan berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Bedasarkan uraian dan fenomena diatas penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh sistem pengukuran kinerja dan komitmen karyawan terhadap kinerja karyawan yang memberi hubungan memperkuat atau memperlemah sistem pengukuran kinerja dan komitmen karyawan. Penelitian ini juga diharapkan dapat jadi pembuktian sistem pengukuran kinerja dan komitmen karyawan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian mengenai **“PENGARUH SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN KOMITMEN KARYAWAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI COFFEE SHOP KOTA METRO”**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Apakah sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap komitmen karyawan?
3. Apakah komitmen karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah komitmen karyawan dapat memediasi hubungan sistem pengukuran kinerja dengan kinerja karyawan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Bersumber pada rumusan permasalahan diatas, tujuan penelitian ini merupakan untuk:

1. Untuk membuktikan apakah sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

2. Untuk membuktikan apakah sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap komitmen karyawan.
3. Untuk membuktikan apakah komitmen karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
4. Untuk membuktikan apakah komitmen karyawan memediasi sistem pengukuran kinerja dengan kinerja karyawan.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis mengharapkan agar hasil penelitian ini dapat berguna tidak hanya bagi penulis pribadi tetapi juga dapat berguna bagi orang lain. Kegunaan penelitian ini dapat dirumuskan dalam dua hal, yaitu:

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memperkuat penelitian-penelitian terdahulu dan dapat bermanfaat serta meningkatkan kinerja karyawan melalui sistem pengukuran kinerja dan komitmen karyawan terhadap kinerja karyawan.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a). Bagi penulis:

Untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah dan menerapkan teori-teori yang diperoleh dari bangku kuliah serta menambah pengetahuan dan wawasan peneliti.

###### b). Bagi peneliti lain:

Penelitian ini dapat menjadi referensi atau masukan bagi penulis lain dalam melakukan penelitian objek maupun masalah yang sama dan mengembangkan penelitian dimasa yang akan datang.

#### **E. Ruang Lingkup Penelitian**

Supaya penelitian ini tidak menyimpang jauh serta kasus yang diteliti serta untuk menjauhi pengertian yang salah hingga penelitian menghalangi ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Objek pada penelitian ini adalah Sistem Pengukuran Kinerja (SPK), Komitmen Karyawan (KK), Kinerja Karyawan (KK).
2. Subjek penelitian adalah karyawan *coffee shop* Kota Metro.
3. Lokasi penelitian ini di *coffee shop* yang berada di Kota Metro.
4. Waktu penelitian dilakukan pada Tahun 2024.