# BAB 1
# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Di tengah ketatnya persaingan bisnis global, khususnya di sektor jasa yang mengandalkan interaksi langsung dengan konsumen seperti industri makanan dan minuman, produktivitas karyawan telah berkembang menjadi aset strategis yang menentukan keberhasilan dan keberlanjutan sebuah perusahaan. Sultan Cafe, sebagai salah satu pelaku pasar yang berupaya mempertahankan posisinya di tengah serbuan kompetitor, menyadari bahwa kualitas dan kuantitas kinerja sumber daya manusia adalah kunci untuk mencapai keunggulan kompetitif. Produktivitas karyawan tidak lagi hanya diukur dari seberapa banyak produk yang dihasilkan, tetapi juga mencakup dimensi kualitatif seperti efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan yang diberikan.

Dalam perkembangan dunia bisnis saat ini, pembaruan yang berlangsung cepat dan tidak terduga menjadi hal yang umum. Faktor-faktor seperti perubahan preferensi konsumen, kemajuan teknologi, dan tantangan ekonomi global mendorong organisasi untuk terus beradaptasi dan berinovasi. Dalam konteks ini, menurut Baiti *et al,* (2020) aspek produktivitas dalam suatu organisasi sangatlah penting karena menjadi salah satu parameter utama yang menentukan keberhasilan operasional. Sedangkan Menurut Maharani (2023) aspek yang paling sering digunakan dalam produktivitas kerja adalah efisiensi dalam penyelesaian tugas, efektivitas dalam mencapai target dan keseimbangan efisiensi dan efektivitas.

Tingkat produktivitas karyawan pada dasarnya merefleksikan sejauh mana seorang individu mampu melaksanakan tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang diberikan secara efisien dan efektif. Produktivitas tidak hanya diukur dari jumlah output yang dihasilkan, tetapi juga kualitas, ketepatan waktu, serta kemampuan dalam memanfaatkan sumber daya secara optimal. Semakin tinggi produktivitas karyawan, semakin besar kontribusi yang dapat diberikan terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Kinerja yang optimal dari karyawan memiliki implikasi ganda. Pertama, produktivitas yang baik akan membantu perusahaan mencapai target-target strategis, baik dalam bentuk keuntungan finansial, kepuasan pelanggan, maupun daya saing perusahaan di pasar. Kedua, Produktivitas juga berperan penting dalam membangun lingkungan kerja yang sehat, positif, dan berkelanjutan. Lingkungan kerja yang kondusif mendorong interaksi harmonis antarpagawai, menumbuhkan rasa memiliki terhadap organisasi, serta memperkuat budaya kerja yang profeisonal.

Lebih jauh, perhatian terhadap peningkatan produktivitas tidak dapat dilepaskan dari aspek kesejahteraan karyawan. Kesejahteraan yang dimaksud mencakup gaji yang layak, kondisi kerja yang aman, kesempatan pengembangan kerier, serta penghargaan terhadap prestasi kerja. Apabila faktor-faktor ini dipenuhi, karyawan akan lebih termotivasi untuk bekerja dengan baik, sehingga produktivitas dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

Dengan demikian, perhatian terhadap peningkatan dan kesejahteraan karyawan bukan hanya merupakan kewajiban moral perusahaan, melainkan juga

strategis manajerial yang sangat penting untuk keberlangsungan berjalannya usaha. Produktivitas yang tinggi akan membawa perusahaan menuju keberhasilan jangka panjang, karena sumber daya manusia yang produktif merupakan aset utama yang mampu menggerakkan roda perusahaan menuju pertumbuhan dan keunggulan kompetitif. Produktivitas karyawan Sultan Cafe menjadi sangat penting dalam berjalannya usaha cafe dimana karyawan yang minim beban kerja dan stres kerja dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada costumer.

Menurut Vanchapo (2020) mendefinisikan beban kerja sebagai sejumlah langkah atau pekerjaan yang dikerjakan oleh pegawai pada durasi yang telah ditentukan. Konsep ini menekankan pada penyesuaian antara pekerjaan yang diberikan dengan kemampuan fisik atau mental pegawai. Prastiwi (2022) berpendapat bahwa beban kerja merupakan banyaknya suatu rangkaian aktivitas yang perlu dibereskan oleh pekerja dengan waktu yang cukup sedikit. Hal ini bisa disebabkan oleh volume kerja yang terlalu banyak, tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, atau keterbatasan waktu yang singkat.

Beban kerja menjadi salah satu elemen yang berdampak pada kinerja karyawan, perusahaan juga banyak mengalami masalah seperti ketidakmampuan pekerja dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu yang disebabkan karena kedudukan dan kemampuan tidak sesuai tuntunan yang harus dikerjakan dalam jangka waktu tertentu, jika karyawan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu maka tidak ada lagi beban kerja. Secara tidak langsung, kinerja karyawan dipengaruhi oleh beban kerja yang diterima dari kinerjanya. Beban kerja yang tinggi dapat meningkatkan kinerja karyawan,

akan tetapi jika beban kerja yang terlalu berlebihan dapat menimbulkan penurunan kinerja karyawan. Oleh karena itu, Beban kerja pada Sultan Cafe menjadi dampak pada kinerja karyawan yang pada akhirnya dapat mengganggu stabilitas kerja dan mengurangi produktivitas kinerja keryawan.

Beban kerja merupakan suatu proses serta aktivitas seorang pekerja dalam menyelesaikan tugasnya pada jangka waktu yang sudah ditetapkan. Ketika seseoarang mampu beradaptasi serta menyelesaikan setiap pekerjaannya dengan baik maka hal itu tidak disebut beban kerja. Namun, menurut Yustikasari & Santoso (2024) dianggap sebagai beban kerja jika seseorang tidak mampu melaksanakan dan menyelesaikan setiap tugas yang diberikan kepadanya. Maka dapat dapat dikatakan, beban kerja perlu diperhatikan dengan sendirinya agar karyawan mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik sehingga tidak menimbulkan penurunan kinerja karyawan.

Selain tingginya beban kerja, stres kerja juga merupakan faktor potensial yang dapat memengaruhi kinerja karyawan. Stres kerja diartikan sebagai kondisi ketika individu menghadapi tekanan dalam pekerjaannya akibat faktor internal maupun eksternal yang berdampak pada penurunan perfoma. Apabila karyawan mengalami stres di lingkungan kerja, maka hal tersebut akan memberikan dampak negatif terhadap perusahaan. Stres dapat timbul, misalnya karena adanya standar kinerja yang tidak realistis atau tuntutanb pekerjaan yang tidak sesuai dengan kesepakatan kerja. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat stres yang dialami karyawan, semakin rendah pula motivasi dan produktivitasnya, yang pada akhirnya merugikan baik karyawan maupun perusahaan.

Menurut Waani *et al,* (2023) Stres Kerja merupakan proses psikologi seseorang yang merupakan dampak yang harus diterima dari setiap tindakan, situasi, tuntunan psikologis atau fisik, selain itu stres kerja juga berarti sebagai bentuk interaksi dari individu terhadap lingkungan,stres juga memiliki dampak positif maupun negatif. Sedangkan menurut Santoso (2022) mengemukakan bahwa stres kerja adalah ketegangan yang dirasakan pekerja ketika harus mengahadapi pekerjaannya. Mereka yang mengalami stres kerja ini dapat disebabkan oleh pengaruh dari pekerjaan itu sendiri maupun di tempat kerja. Pemilik usaha Sultan Cafe harus memastikan bahwa karyawan tidak mengalami stres kerja agar mampu memenuhi dan mempertahankan loyalitas costumer.

Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Disiplin kerja karyawan sangat penting bagi suatu karyawan dalam rangka mewujudkan suatu tujuan perusahaan perusahaan (Sitorus & Silviani 2020).

Secara esensial, disiplin merupakan kapasitas individu untuk mengendalikan diri, memimpin perilaku, dan menyesuaikan tindakan mereka agar sejalan dengan norma-norma atau standar yang telah ditetapkan. Kuswibowo (2021), ini melibatkan kemampuan untuk menahan diri dari godaan untuk bertindak secara tidak pantas atau bertindak di luar aturan dalam situasi tertentu. Disiplin membutuhkan kesadaran akan tanggung jawab pribadi serta

kemauan untuk mengikuti jam, aturan dan norma yang berlaku, baik dalam konteks sosial, profesional, maupun pribadi. Ariani *et al,* (2020) mengatakan dengan memiliki disiplin yang baik, seseorang dapat memelihara integritas, konsistensi, dan ketertiban dalam perilaku mereka, yang pada gilirannya dapat membantu mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan dengan lebih efektif dan efisien.

Untuk mencapai tujuan secara optimal, perusahaan harus memberi perhatian pada faktor sumber daya manusia, karena peran karyawan sangat penting dalam keberlangsungan usaha. Oleh karena itu, setiap karyawan dituntut memiliki tingkat disiplin kerja yang tinggi. Disiplin dapat dipahami sebagai perilaku yang selaras dengan prosedur dan aturan kerja perusahaan, baik yang bersifat tetulis maupun lisan. Kurangnya disiplin akan menghambat pencapaian tujuan, sedangkan kedisiplinan justru mempercepat terwujudnya tujuan perusahaan. Sikap disiplin dapat ditanamkan pada setiap karyawan melalui kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. Dengan demikian, disiplin kerja pada Sultan Cafe menjadi faktor penting yang memengaruhi berjalannya kinerja karyawan secara adil dan transparan, dengan menggunakan indikator kinerja yang objektif dan dapat diukur.

Pada jam-jam sibuk, karyawan menghadapi beban kerja fisik dan mental yang meningkatkan sehingga menimbulkan tekanan waktu dan kelelahan. Kondisi ini memicu stres kerja, seperti kecemasan, kelelahan dan penurunan motivasi. Di sisi lain, disiplin kerja yang belum konsisten misalnya ketepatan waktu, kepatuhan

terhadap standar kerja, dan tanggung jawab juga memberi dampak terhadap menurunnya kualitas layanan.

Ketiga faktor tersebut saling berhubungan dan berpotensi menurunkan efisiensi, efektivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Fenomena ini menunjukkan perlunya evaluasi manajemen terkait pembagian kerja, pengendalian stres, serta peningkatan disiplin agar produktivitas karyawan dapat meningkatkan dan operasional cafe berjalan optimal.

Berdasarkan fenomena dan penelitian terdahulu di atas, maka proposal skripsi ini yang berjudul **"Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Sultan Cafe di Kabupaten Langkat"**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah di atas maka masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh Beban Kerja terhadap Produktivitas Karyawan Sultan Cafe di Kabupaten Langkat?
2. Bagaimana pengaruh Stres Kerja terhadap Produktivitas Karyawan Sultan Cafe di Kabupaten Langkat?
3. Bagaimana pengaruh Disiplin Kerja terhadap Produktivitas Karyawan Sultan Cafe di Kabupaten Langkat?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Rumusan masalah yang telah di uraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Beban Kerja terhadap Produktivitas Karyawan Sultan Cafe di Kabupaten Langkat.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Stres Kerja terhadap Produktivitas Karyawan Sultan Cafe di Kabupaten Langkat.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Disiplin Kerja terhadap Produktivitas Karyawan Sultan Cafe di Kabupaten Langkat.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting, baik secara akademis maupun praktis.

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks faktor-faktor yang mendorong produktivitas di industri kuliner. Temuan ini dapat menjadi landasan teoretis atau bahan rujukan bagi penelitian lain yang relevan di masa mendatang.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, temuan dari penelitian ini akan sangat berguna bagi pihak manajemen Sultan Cafe. Data dan analisis yang disajikan dapat menjadi dasar yang kuat untuk merumuskan kebijakan yang lebih efektif, seperti mengoptimalkan penempatan karyawan untuk mengendalikan beban kerja,

menyediakan program dukungan untuk mengatasi stres, atau memperkuat sistem manajemen kinerja untuk meningkatkan disiplin. Penerapan kebijakan ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan dan pada akhirnya, mendorong pertumbuhan bisnis.