

ANALISIS BEBANKERJADAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KONSISTENSI KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN PADA COFFEE SHOP BAGI KOPI PAMULANG

Tamala Setiarini¹, Camelia Putri Soneta², Angga Priyandi³

Universitas Pamulang

Email: tamalasetiarini@gmail.com¹, cameliaputri602@gmail.com², angga19ptu@gmail.com³

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap konsistensi kualitas pelayanan karyawan pada Bagi Kopi Pamulang. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam, penelitian ini menggali pengalaman dan perspektif karyawan mengenai tantangan yang mereka hadapi dalam memberikan pelayanan yang konsisten. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi, ditandai dengan tekanan tugas dan kompensasi yang tidak seimbang, berdampak negatif terhadap motivasi dan sikap pelayanan karyawan. Lingkungan kerja yang tidak kondusif, seperti sikap pilih kasih atasan dan kurangnya apresiasi, turut memperburuk kondisi psikologis karyawan. Kombinasi kedua faktor ini menyebabkan penurunan konsistensi pelayanan, ditandai dengan sikap kurang ramah dan semangat kerja yang menurun. Faktor tambahan seperti jadwal kerja yang tidak fleksibel dan kurangnya waktu istirahat juga berkontribusi terhadap masalah ini. Penelitian ini merekomendasikan perlunya evaluasi beban kerja, perbaikan lingkungan kerja, dan pemberian apresiasi yang memadai untuk meningkatkan konsistensi kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Kualitas Pelayanan, Coffee Shop, Penelitian Kualitatif.

Abstract – This study aims to explore the influence of workload and work environment on the consistency of service quality among employees at Bagi Kopi Pamulang. Using a qualitative approach with in-depth interviews, the research investigates employees' experiences and perspectives regarding the challenges they face in providing consistent service. The findings reveal that a high workload, characterized by task pressure and disproportionate compensation, negatively affects employees' motivation and service attitudes. An uncondusive work environment, such as favoritism from supervisors and a lack of appreciation, further worsens employees' psychological conditions. The combination of these factors leads to a decline in service consistency, reflected in reduced friendliness and decreasing work enthusiasm. Additional factors, such as inflexible work schedules and limited rest time, also contribute to these issues. This study recommends evaluating workload, improving the work environment, and providing adequate appreciation to enhance the consistency of service quality.

Keywords: Workload, Work Environment, Service Quality, Coffee Shop, Qualitative Research.

PENDAHULUAN

Dalam industri jasa, khususnya pada sektor food and beverage seperti coffee shop, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Coffee shop tidak hanya menjual produk berupa makanan dan minuman, tetapi juga pengalaman pelayanan yang dirasakan pelanggan selama berinteraksi dengan karyawan. Oleh karena itu, konsistensi kualitas pelayanan karyawan menjadi aspek penting yang harus dijaga oleh setiap perusahaan, termasuk Bagi Kopi Pamulang.

Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan, terdapat indikasi bahwa beban kerja dan lingkungan kerja memiliki pengaruh besar terhadap konsistensi pelayanan yang diberikan. Karyawan menyampaikan bahwa tingginya beban kerja, seperti tekanan tugas dari perusahaan, tanggung jawab yang besar, dan kondisi pekerjaan yang tidak seimbang dengan kompensasi, sering kali membuat mereka merasa kelelahan, kurang semangat, dan bahkan menurunkan sikap ramah terhadap pelanggan. Karyawan mengakui bahwa ketika tekanan kerja meningkat tanpa dukungan yang memadai, muncul kecenderungan untuk bekerja dengan rasa malas, kurang antusias, atau bersikap kurang ramah kepada customer. Hal ini tentu dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diterima pelanggan.

Selain beban kerja, lingkungan kerja juga menjadi faktor yang sangat berpengaruh terhadap performa pelayanan. Lingkungan kerja yang tidak nyaman, seperti adanya sikap pilih kasih dari atasan, suasana kerja yang tidak harmonis, atau kurangnya penghargaan terhadap kinerja baik karyawan, dapat menimbulkan rasa tidak dihargai dan menurunkan motivasi kerja. Karyawan menyampaikan bahwa meskipun mereka sudah berusaha bekerja dengan baik dan sesuai aturan, lingkungan kerja yang toksik dapat menghilangkan semangat dan membuat mereka enggan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Dengan kata lain, kondisi lingkungan kerja sehari-hari sangat menentukan kualitas pelayanan yang dapat dipertahankan secara konsisten.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa kombinasi antara beban kerja yang tinggi dan lingkungan kerja yang kurang mendukung dapat memperburuk kondisi psikologis karyawan. Ketika keduanya terjadi secara bersamaan, karyawan merasa pekerjaan menjadi semakin berat, menimbulkan kelelahan fisik dan mental, dan akhirnya memengaruhi cara mereka melayani pelanggan. Beban kerja yang berlebihan ditambah suasana kerja yang tidak nyaman dapat membuat karyawan bekerja dengan setengah hati, kurang fokus, dan mengalami penurunan semangat kerja.

Selain kedua faktor utama tersebut, terdapat pula faktor lain yang dapat memengaruhi konsistensi pelayanan, seperti kurangnya waktu istirahat, jadwal libur yang tidak sesuai, hingga benefit yang tidak sebanding dengan beban pekerjaan. Ketika hak-hak karyawan tidak terpenuhi atau jadwal kerja terlalu padat tanpa kompensasi yang memadai, motivasi kerja ikut menurun sehingga berdampak pada kualitas interaksi dengan pelanggan.

Meskipun demikian, pihak manajemen sebenarnya memiliki peran penting dalam menjaga konsistensi pelayanan melalui pemberian apresiasi, reward, maupun dukungan yang memadai. Berdasarkan wawancara, karyawan menilai bahwa penghargaan dari perusahaan sangat diperlukan untuk menjaga semangat dan motivasi kerja. Apresiasi sederhana dapat membantu karyawan merasa dihargai dan termotivasi untuk tetap memberikan pelayanan terbaik, meskipun kondisi pekerjaan cukup menantang. Sebaliknya, ketiadaan apresiasi justru menambah beban psikologis dan mengurangi motivasi karyawan untuk memberikan pelayanan yang konsisten.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna memahami sejauh mana beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap konsistensi kualitas pelayanan karyawan pada Bagi Kopi Pamulang. Dengan mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan, perusahaan dapat mengambil langkah strategis untuk

meningkatkan motivasi, kenyamanan kerja, serta konsistensi pelayanan demi menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma interpretif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menggali secara mendalam pengalaman, persepsi, dan makna yang diberikan karyawan terhadap pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap konsistensi pelayanan mereka. Metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena dari sudut pandang subjek penelitian secara holistik dan kontekstual.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengkaji beban kerja dan lingkungan kerja terhadap konsistensi kualitas pelayanan karyawan dalam operasional *Coffee Shop*, khususnya pada usaha Bagi Kopi Pamulang. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan karyawan Bagi Kopi Pamulang, ditemukan beberapa temuan yang relevan dengan teori-teori yang digunakan dalam kajian pustaka.

Pengaruh Beban Kerja Karyawan terhadap Konsistensi Pelayanan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi konsistensi pelayanan karyawan Bagi Kopi Pamulang. Karyawan menyampaikan bahwa tekanan tugas dari perusahaan, tanggung jawab yang besar, dan kompensasi yang tidak seimbang membuat mereka mengalami kelelahan fisik dan mental.

Salah satu karyawan menyatakan bahwa ketika beban kerja meningkat, terutama pada jam-jam ramai, mereka sering merasa kewalahan dan sulit mempertahankan sikap ramah kepada setiap pelanggan. Kelelahan yang terakumulasi membuat karyawan cenderung bekerja dengan rasa malas dan kurang antusias, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas interaksi dengan pelanggan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Lestari (2019) yang menyatakan bahwa beban kerja berlebihan dapat menyebabkan penurunan kualitas interaksi pelayanan. Mahardika (2021) juga menemukan bahwa tekanan kerja tinggi dalam industri makanan dan minuman mengurangi konsistensi pelayanan karena karyawan mengalami stres berkepanjangan.

Beban kerja emosional juga menjadi perhatian penting. Karyawan mengungkapkan bahwa mereka tidak hanya dituntut menyelesaikan tugas-tugas operasional, tetapi juga harus selalu menampilkan sikap positif dan ramah meskipun sedang mengalami tekanan. Hal ini sesuai dengan penelitian Sari dan Putra (2018) tentang beban kerja emosional yang berpengaruh terhadap performa pelayanan.

Ketidakseimbangan antara beban kerja dengan kompensasi yang diterima juga menjadi sumber ketidakpuasan. Karyawan merasa bahwa usaha dan energi yang mereka curahkan tidak sebanding dengan benefit yang diterima, sehingga motivasi untuk memberikan pelayanan terbaik secara konsisten menurun. Temuan ini mendukung penelitian Nugroho (2020) tentang hubungan antara kompensasi, beban kerja, dan motivasi kerja pada karyawan frontline.

Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Konsistensi Pelayanan

Lingkungan kerja, baik fisik maupun sosial, juga terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap konsistensi pelayanan. Karyawan menyampaikan bahwa suasana kerja yang tidak harmonis, sikap pilih kasih dari atasan, dan kurangnya penghargaan terhadap kinerja baik membuat mereka merasa tidak dihargai dan kehilangan motivasi.

Salah satu masalah utama yang diungkapkan adalah adanya perlakuan tidak adil dari atasan. Karyawan menyatakan bahwa meskipun mereka sudah bekerja dengan baik dan

sesuai aturan, atasan cenderung lebih menghargai karyawan tertentu saja. Kondisi ini menciptakan lingkungan kerja yang toksik dan menurunkan semangat kerja.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Rahmawati dan Hidayat (2021) yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja sosial berdampak signifikan terhadap perilaku kerja karyawan. Firmansyah (2017) juga menemukan bahwa hubungan antar rekan kerja yang tidak harmonis dapat menurunkan kepuasan dan kualitas pelayanan.

Karyawan juga mengungkapkan bahwa lingkungan kerja yang tidak nyaman membuat mereka enggan memberikan pelayanan terbaik. Ketika suasana kerja penuh dengan konflik atau tekanan psikologis, karyawan cenderung bekerja dengan setengah hati dan hanya sekedar menggugurkan kewajiban tanpa benar-benar peduli terhadap kepuasan pelanggan.

Andriani (2022) menjelaskan bahwa lingkungan kerja emosional sangat berpengaruh terhadap perilaku pelayanan karyawan pada industri jasa. Lingkungan yang mendukung dan menghargai karyawan akan mendorong mereka untuk memberikan pelayanan terbaik secara konsisten.

Interaksi Beban Kerja dan Lingkungan Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kombinasi antara beban kerja yang tinggi dan lingkungan kerja yang kurang mendukung menciptakan efek negatif yang lebih besar terhadap konsistensi pelayanan. Ketika karyawan menghadapi beban kerja berat dalam lingkungan yang tidak kondusif, dampak psikologisnya menjadi berlipat ganda.

Karyawan menyampaikan bahwa beban kerja yang berat masih bisa dihadapi jika lingkungan kerja mendukung. Sebaliknya, beban kerja yang sebenarnya masih wajar pun bisa terasa sangat berat jika lingkungan kerja tidak nyaman. Ketika kedua faktor negatif ini hadir bersamaan, karyawan merasa pekerjaan menjadi sangat melelahkan dan tidak ada motivasi untuk memberikan pelayanan terbaik.

Wulandari (2019) menemukan bahwa kombinasi stres kerja akibat beban dan lingkungan kerja yang buruk dapat mengganggu konsistensi pelayanan karyawan secara signifikan. Interaksi kedua faktor ini menciptakan kondisi kerja yang tidak sustainable dan berdampak jangka panjang terhadap kualitas pelayanan.

Karyawan mengakui bahwa dalam kondisi seperti ini, mereka sering bekerja dengan mood yang buruk, mudah tersinggung, dan kurang sabar dalam menghadapi pelanggan. Hal ini tentu sangat merugikan karena pelanggan dapat merasakan langsung sikap negatif karyawan yang pada akhirnya dapat menurunkan kepuasan dan loyalitas mereka.

Faktor Lain yang Memengaruhi Konsistensi Pelayanan

Selain beban kerja dan lingkungan kerja, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa faktor lain yang turut memengaruhi konsistensi pelayanan karyawan, antara lain:

1. Waktu Istirahat dan Jadwal Libur

Karyawan menyampaikan bahwa kurangnya waktu istirahat yang memadai dan jadwal libur yang tidak sesuai membuat mereka mengalami kejenuhan kerja. Ketika karyawan tidak memiliki waktu yang cukup untuk memulihkan energi, mereka datang bekerja dalam kondisi yang tidak optimal dan sulit mempertahankan konsistensi pelayanan.

Temuan ini mendukung penelitian Suryani (2020) yang menunjukkan bahwa waktu istirahat, hak libur, dan kesejahteraan berpengaruh terhadap kejenuhan kerja karyawan. Kejenuhan yang tidak ditangani dapat berkembang menjadi burnout yang berdampak serius terhadap performa pelayanan.

2. Benefit dan Kompensasi

Ketidakpuasan terhadap benefit dan kompensasi yang diterima juga menjadi faktor penting. Karyawan merasa bahwa gaji dan tunjangan yang mereka terima tidak sebanding dengan beban kerja dan tanggung jawab yang dipikul. Kondisi ini menurunkan motivasi dan komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik secara konsisten.

3. Apresiasi dan Reward

Karyawan sangat mengharapkan apresiasi dan reward dari manajemen sebagai bentuk pengakuan atas kerja keras mereka. Apresiasi sederhana seperti pujian atau penghargaan kecil dapat meningkatkan motivasi dan semangat kerja. Sebaliknya, ketiadaan apresiasi membuat karyawan merasa tidak dihargai dan kehilangan motivasi.

Pratama dan Dewi (2016) menekankan bahwa reward dan apresiasi berperan penting dalam meningkatkan motivasi dan kualitas pelayanan. Manajemen perlu memahami bahwa investasi dalam penghargaan karyawan akan berdampak positif terhadap konsistensi pelayanan dan kepuasan pelanggan.

4. Kondisi Pribadi

Beberapa karyawan juga menyebutkan bahwa kondisi pribadi seperti masalah keluarga atau kesehatan dapat memengaruhi kemampuan mereka memberikan pelayanan yang konsisten. Meskipun faktor ini berada di luar kontrol perusahaan, dukungan dan pemahaman dari manajemen dapat membantu karyawan mengatasi masalah pribadi tanpa harus mengorbankan kualitas pelayanan.

Implikasi Praktis

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa implikasi praktis yang dapat diterapkan oleh manajemen Bagi Kopi Pamulang untuk meningkatkan konsistensi pelayanan karyawan:

1. Manajemen Beban Kerja

Perusahaan perlu melakukan evaluasi terhadap distribusi beban kerja karyawan dan memastikan bahwa tugas-tugas terbagi secara adil dan proporsional. Penambahan tenaga kerja pada jam-jam sibuk dapat membantu mengurangi tekanan kerja dan mempertahankan kualitas pelayanan.

2. Perbaikan Lingkungan Kerja

Manajemen perlu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dengan menghilangkan praktik-praktik yang tidak adil, membangun komunikasi yang lebih baik antara atasan dan bawahan, serta mendorong hubungan harmonis antar karyawan. Pelatihan kepemimpinan bagi supervisor dapat membantu menciptakan suasana kerja yang lebih positif.

3. Sistem Reward dan Apresiasi

Implementasi sistem reward dan apresiasi yang terstruktur dapat meningkatkan motivasi karyawan. Penghargaan tidak harus selalu berupa materi, tetapi bisa juga dalam bentuk pengakuan verbal, *employee of the month*, atau kesempatan pengembangan karir.

4. Penyesuaian Kompensasi dan Benefit

Perusahaan perlu melakukan review terhadap kompensasi dan benefit yang diberikan untuk memastikan keseimbangan antara beban kerja dengan penghargaan yang diterima karyawan. Kompensasi yang adil akan meningkatkan kepuasan dan komitmen karyawan.

5. Perhatian terhadap Kesejahteraan Karyawan

Manajemen perlu memperhatikan kesejahteraan karyawan secara holistik, termasuk memastikan waktu istirahat yang cukup, jadwal libur yang sesuai, dan dukungan terhadap masalah pribadi karyawan. Program *employee assistance* atau konseling dapat menjadi salah satu bentuk dukungan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa beban kerja dan lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap konsistensi kualitas pelayanan karyawan pada Bagi Kopi Pamulang. Beban kerja yang tinggi, meliputi tekanan tugas, tanggung jawab besar, dan ketidakseimbangan kompensasi, menyebabkan kelelahan fisik dan mental yang berdampak pada penurunan motivasi dan sikap pelayanan karyawan.

Lingkungan kerja yang tidak kondusif, ditandai dengan sikap pilih kasih atasan,

suasana kerja yang tidak harmonis, dan kurangnya penghargaan, turut menurunkan semangat kerja dan konsistensi pelayanan. Interaksi antara beban kerja yang berat dan lingkungan kerja yang buruk menciptakan efek negatif yang lebih besar, menyebabkan karyawan bekerja dengan setengah hati dan sulit mempertahankan standar pelayanan yang konsisten.

Faktor-faktor lain seperti kurangnya waktu istirahat, jadwal libur yang tidak sesuai, benefit yang tidak memadai, minimnya apresiasi, dan kondisi pribadi juga berkontribusi terhadap penurunan konsistensi pelayanan. Apresiasi dan reward dari manajemen terbukti menjadi faktor penting yang dapat meningkatkan motivasi dan membantu karyawan mempertahankan konsistensi pelayanan meskipun menghadapi berbagai tantangan.

Untuk meningkatkan konsistensi kualitas pelayanan, manajemen Bagi Kopi Pamulang perlu melakukan perbaikan dalam manajemen beban kerja, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, mengimplementasikan sistem reward dan apresiasi yang terstruktur, menyesuaikan kompensasi dan benefit, serta memberikan perhatian lebih terhadap kesejahteraan karyawan secara holistik.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain: (1) fokus penelitian hanya pada satu lokasi coffee shop sehingga hasil mungkin tidak dapat digeneralisasi ke konteks yang lebih luas, (2) penggunaan metode wawancara dapat terpengaruh oleh subjektivitas peneliti dan subjek penelitian, dan (3) penelitian ini tidak melibatkan perspektif manajemen sehingga pemahaman terhadap masalah belum komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, L. (2022). Pengaruh lingkungan kerja emosional terhadap perilaku pelayanan karyawan pada industri jasa. *Jurnal Psikologi Terapan*, 10(2), 115–127.
- Firmansyah, R. (2017). Hubungan antar rekan kerja dan dampaknya terhadap kepuasan serta kualitas pelayanan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 5(1), 45–56.
- Lestari, A. (2019). Beban kerja dan dampaknya terhadap kualitas interaksi pelayanan di sektor ritel. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(3), 210–219.
- Mahardika, S. (2021). Tekanan kerja dan konsistensi pelayanan pada industri makanan dan minuman. *Jurnal Bisnis dan Perilaku Organisasi*, 6(2), 89–101.
- Nugroho, D. (2020). Kompensasi, beban kerja, dan motivasi kerja pada karyawan frontline. *Jurnal Ekonomi & Kewirausahaan*, 14(1), 55–66.
- Pratama, Y., & Dewi, P. (2016). Peran reward dan apresiasi dalam meningkatkan motivasi dan kualitas pelayanan. *Jurnal Manajemen Kinerja*, 4(2), 134–145.
- Rahmawati, S., & Hidayat, F. (2021). Lingkungan kerja sosial dan dampaknya terhadap perilaku kerja karyawan. *Jurnal Human Resource Development*, 9(1), 72–84.
- Sari, M., & Putra, A. (2018). Beban kerja emosional dan performa pelayanan karyawan. *Jurnal Psikologi Industri*, 4(2), 98–110.
- Suryani, P. (2020). Pengaruh waktu istirahat, hak libur, dan kesejahteraan terhadap kejenuhan kerja karyawan. *Jurnal Administrasi dan Bisnis*, 12(4), 301–312.
- Wulandari, D. (2019). Kombinasi stres kerja akibat beban dan lingkungan kerja pada karyawan layanan pelanggan. *Jurnal Manajemen Organisasi*, 7(2), 140–152.