

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Generasi Z (*Gen Z*) adalah generasi atau orang-orang yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012 yang kini mulai mendominasi dunia kerja. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah Generasi Z di Indonesia mencapai sekitar 27,94% dari total populasi, melampaui Generasi Milenial yang berjumlah 25,87%. Temuan ini diperkuat oleh laporan dari Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia, Komdigi (2021). Sebagai generasi yang tumbuh dalam era digital, Gen Z memiliki pendekatan yang khas terhadap dunia kerja. Akses luas terhadap teknologi mempengaruhi cara mereka bekerja, berkomunikasi, dan membentuk ekspektasi terhadap lingkungan kerja.

Perkembangan teknologi digital telah mendorong organisasi untuk melakukan transformasi dalam pengelolaan sumber daya manusia, termasuk dalam menciptakan lingkungan kerja yang berbasis digital sebagai bagian dari strategi organisasi dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Lingkungan kerja digital mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja karyawan apabila diimbangi dengan kesiapan sumber daya manusia yang memadai. Namun, penelitian nasional menunjukkan bahwa penerapan sistem kerja digital tidak selalu secara langsung berdampak pada peningkatan produktivitas karyawan. Hal ini disebabkan oleh perbedaan kemampuan individu dalam memanfaatkan teknologi serta tingkat keterlibatan kerja karyawan yang belum optimal. Penelitian dari Sutarman, (2022) menyatakan bahwa lingkungan kerja digital dan literasi digital memerlukan dukungan kompetensi individu agar dapat berdampak positif terhadap kinerja karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa permasalahan utama dalam pengelolaan sumber daya manusia di era sekarang tidak hanya terletak pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kemampuan karyawan dalam memanfaatkan lingkungan kerja digital secara optimal.

Dalam konteks usaha berbasis layanan langsung, permasalahan digitalisasi menjadi semakin krusial. Berbeda dengan perusahaan besar yang dapat

mengandalkan sistem otomatis dan struktur kerja yang formal, usaha layanan seperti *coffee shop* sangat bergantung pada peran karyawan dalam memberikan pelayanan secara langsung kepada pelanggan. Meskipun perusahaan telah banyak mengadopsi teknologi digital dalam operasional kerja, fenomena yang sering muncul adalah belum meratanya kemampuan karyawan dalam memanfaatkan teknologi tersebut secara maksimal. Digitalisasi kerja yang tidak diimbangi dengan kesiapan individu berpotensi menimbulkan hambatan kerja, menurunkan kenyamanan kerja, serta mengurangi efektivitas pencapaian target organisasi. Kondisi seperti ini juga berdampak pada keterikatan kerja (*work engagement*) karyawan yang sering menjadi indikator kesiapan psikologis pekerja dalam menghadapi tuntutan pekerjaan modern. Penelitian dari Sutanto et al., (2025) menunjukkan bahwa faktor lingkungan kerja dan fasilitas pendukung memiliki hubungan yang signifikan dengan keterlibatan kerja dan kinerja karyawan, sehingga upaya peningkatan keterlibatan kerja merupakan bagian penting dalam pengelolaan sumber daya manusia di era digital.

Lingkungan kerja digital berfungsi sebagai sarana pendukung kerja yang memungkinkan karyawan menyelesaikan tugas secara lebih cepat dan akurat. Namun, efektivitas lingkungan kerja digital sangat bergantung pada kompetensi digital, yaitu kemampuan karyawan dalam menggunakan teknologi digital secara tepat, kritis, dan produktif. Selain itu, keterikatan kerja mencerminkan tingkat keterlibatan emosional, kognitif, dan perilaku karyawan terhadap pekerjaannya. Penelitian dari Oberlander & Bipp, (2021) menunjukkan bahwa kompetensi digital berperan penting dalam meningkatkan keterikatan kerja dan kompetensi kerja karyawan di era digital, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja dan produktivitas kerja.

Selain itu, karakteristik Generasi Z yang dinamis dan cepat beradaptasi juga berkaitan dengan tingkat keterikatan kerja karyawan dalam menghadapi tuntutan kerja yang berbasis teknologi, yang pada akhirnya berimplikasi pada kinerja karyawan. Menurut Chatterjee et al., (2023), penerapan lingkungan kerja digital yang didukung sumber daya teknologi dan dukungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi sekaligus mempengaruhi keterlibatan dan

hasil kerja karyawan, sehingga menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi yang baik dapat berkontribusi pada peningkatan produktivitas kerja.

Kota Padang merupakan salah satu kota yang mengalami pertumbuhan pesat pada sektor *food and beverage*, khususnya usaha *coffee shop*. Seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat dan meningkatnya minat terhadap budaya konsumsi kopi. Persaingan antar *coffee shop* di Kota Padang yang semakin ketat mendorong pelaku usaha untuk mengadopsi berbagai inovasi, termasuk penerapan sistem kerja berbasis digital guna meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan. Dalam konteks tersebut, Parewa Coffee sebagai salah satu usaha di bidang *food and beverage* telah menerapkan sistem kerja digital, seperti penggunaan sistem kasir digital (*point of sale*), platform pemesanan online, serta media komunikasi berbasis teknologi dalam aktivitas operasional sehari-hari.

Parewa Coffe merupakan salah satu *coffee shop* di Kota Padang yang beroperasi dalam industri jasa berbasis pelayanan langsung yang berdiri sejak Tahun 2016 sehingga sudah banyak menghadapi tuntutan persaingan dan banyak meningkatkan adopsi teknologi digital dalam operasional usaha *food and beverage*. Pemilihan Parewa Coffee sebagai objek penelitian didasarkan pada karakteristik unik perusahaan yang merepresentasikan tantangan nyata penerapan lingkungan kerja digital pada bisnis jasa berbasis pelayanan langsung. Dalam konteks bisnis yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan interaksi langsung dengan pelanggan, penerapan sistem digital yang tidak diimbangi dengan kompetensi digital karyawan yang merata berpotensi menimbulkan kendala operasional, menurunkan kenyamanan kerja, serta mempengaruhi kualitas pelayanan secara langsung. Oleh karena itu, Parewa Coffee menjadi konteks penelitian yang relevan dan strategis untuk mengkaji bagaimana variable ini berpengaruh pada kinerja karyawan Generasi Z pada bisnis jasa yang berorientasi pada pelayanan langsung.

Berdasarkan hasil data sekunder internal perusahaan, komposisi karyawan Parewa Coffee didominasi oleh Generasi Z, yaitu kelompok usia yang secara karakteristik dikenal dekat dengan teknologi digital dan memiliki kemampuan adaptasi yang tinggi terhadap perubahan teknologi.

Tabel 1.1 Data Jumlah Karyawan Parewa Coffee

No	Lokasi Parewa	Jumlah Karyawan	Persentase Karyawan Generasi Z
1	Parewa cabang Bandar Purus	24	100%
2	Parewa cabang UNAND	9	100%
3	Parewa Coffee Social Bar	18	100%
4	Parewa cabang Payakumbuh	17	100%
5	Stakeholder (Owner & Manajer)	6	66%

Keterangan: Parewa Coffee, 2025

Berdasarkan data sekunder yang diperoleh dari Parewa Coffee, tabel tersebut menunjukkan bahwa komposisi karyawan Parewa Coffee pada seluruh lokasi usaha didominasi oleh Generasi Z. Cabang Parewa Bandar Purus memiliki persentase karyawan Generasi Z sebesar 100%, sedangkan cabang Parewa UNAND, Parewa Social Bar, dan Parewa cabang Payakumbuh masing-masing menunjukkan persentase sebesar 100%. Sementara itu, kelompok stakeholder menunjukkan persentase karyawan Generasi Z sebesar 66%. Data tersebut mengindikasikan bahwa tenaga kerja di Parewa Coffee secara umum didominasi oleh Generasi Z. Dominasi Generasi Z yang secara karakteristik dekat dengan teknologi digital menjadikan lingkungan kerja digital dan kompetensi digital sebagai faktor penting dalam mendukung pelaksanaan kerja sehari-hari. Selain itu, karakteristik Generasi Z yang dinamis dan cepat beradaptasi juga berkaitan dengan tingkat keterikatan kerja karyawan dalam menghadapi tuntutan kerja yang berbasis teknologi, yang pada akhirnya berimplikasi pada kinerja karyawan di Parewa Coffee.

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kondisi aktual pengelolaan sumber daya manusia pada Parewa Coffee, peneliti tidak hanya mengandalkan data kuantitatif, tetapi juga menggali informasi kualitatif terkait praktik manajerial yang berlangsung di lapangan. Berdasarkan hasil pra-survei, peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada manajer *human resource* yang ada di Parewa Coffee.

Tabel 1.2 Hasil Wawancara Tentang Fenomena Variabel Penelitian

No	Responden	Pertanyaan	Jawaban
1.	Manajer <i>Human Resource</i>	Bagaimana penerapan lingkungan kerja digital di Parewa Coffe dalam mendukung aktivitas kerja karyawan sehari-hari?	Parewa Coffee telah memanfaatkan teknologi digital dalam mendukung aktivitas kerja sehari-hari
2.		Teknologi atau sistem digital apa saja yang saat ini digunakan oleh karyawan dalam operasional kerja?	Parewa sudah menggunakan sistem POS (<i>Point of Sale</i>) dalam mencatat pesanan dan hal yang berkaitan dengan kasir. Kami juga menggunakan <i>sheets</i> dan <i>google form</i> dalam hal pencatatan seperti bahan baku, atau hal hal yang berhubungan dengan pekerjaan. Parewa juga menggunakan alat komunikasi online seperti WhatsApp untuk berkomunikasi secara <i>real-time</i> , dan menggunakan <i>tools digital</i> untuk melakukan

No	Responden	Pertanyaan	Jawaban
			<p>promosi. Serta sudah bermitra dengan Gojek dan Grab <i>food</i> terkait pemesanan secara daring.</p>
3.		<p>Bagaimana tingkat kemampuan karyawan Generasi Z dalam mengoperasikan sistem dan teknologi digital?</p>	<p>Karyawan yang bisa mengoperasikan sistem digital di Parewa Coffee kebanyakan yang memang berhubungan dengan alat itu, seperti Kasir yang memang diberikan pelatihan terkait penggunaan POS itu sendiri, dan tim media yang memang juga berhubungan dengan sosial media dari Parewa. Untuk tim <i>kitchen</i> atau <i>waitress</i> tidak diberikan pelatihan untuk sistem digital POS.</p>
4.		<p>Bagaimana tingkat keterikatan kerja karyawan Generasi Z menurut penilaian manajemen?</p>	<p><i>Engagement</i> dari karyawan sendiri meningkat ketika konsumen sedang tinggi. Semakin tinggi konsumen, semakin antusias dan fokus karyawan dalam bekerja. Tetapi <i>engagement</i> karyawan bisa melemah apabila terdapat konflik antar karyawan.</p>

No	Responden	Pertanyaan	Jawaban
5.		Apakah ada kendala yang dihadapi karyawan selama mengoperasikan teknologi?	Kendala yang ditemui biasanya kesalahan input dari karyawan, yang kadang menyebabkan <i>double order</i> sehingga menurunkan performa.

Keterangan: Data Olahan Peneliti, 2025

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan Manajer *Human Resource* Parewa Coffee, diketahui bahwa perusahaan telah menerapkan lingkungan kerja digital dalam mendukung aktivitas kerja karyawan sehari-hari. Penerapan tersebut diwujudkan melalui penggunaan berbagai sistem dan teknologi digital, seperti *Point of Sale* (POS) untuk pencatatan pesanan dan transaksi kasir, serta pemanfaatan Google Sheets dan Google Form dalam kegiatan pencatatan operasional, termasuk pengelolaan bahan baku dan administrasi kerja. Selain itu, Parewa Coffee juga memanfaatkan media komunikasi digital seperti WhatsApp untuk komunikasi kerja secara *real-time* serta *tools* digital lainnya dalam kegiatan promosi.

Hasil pra-survei menunjukkan bahwa tingkat kompetensi digital karyawan Generasi Z belum merata di seluruh bagian kerja. Karyawan yang memiliki keterkaitan langsung dengan sistem digital, seperti kasir dan tim media, umumnya telah dibekali pelatihan khusus sehingga mampu mengoperasikan teknologi digital dengan baik. Namun demikian, karyawan pada bagian *kitchen* dan *waitress* tidak mendapatkan pelatihan terkait penggunaan sistem digital POS, yang berpotensi menimbulkan perbedaan kemampuan digital antar karyawan dan memengaruhi efektivitas kerja secara keseluruhan.

Selain aspek tersebut, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa keterikatan kerja karyawan Generasi Z bersifat fluktuatif. Tingkat keterikatan kerja karyawan cenderung meningkat ketika jumlah konsumen tinggi, yang ditandai dengan meningkatnya antusiasme dan fokus kerja. Kondisi ini mengindikasikan

bahwa selain dukungan teknologi dan kompetensi digital, faktor psikologis dan dinamika kerja juga berperan penting dalam memengaruhi produktivitas karyawan di Parewa Coffee.

Berdasarkan hasil pra-survei melalui wawancara dengan Manajer *Human Resource* Parewa Coffee, diperoleh gambaran mengenai penerapan lingkungan kerja karyawan, kompetensi digital dan keterikatan kerja karyawan Generasi Z dari sudut pandang internal perusahaan. Namun demikian, penilaian terhadap produktivitas karyawan tidak hanya dapat dilihat dari perspektif manajerial, tetapi juga perlu ditinjau dari sudut pandang eksternal, yaitu pengunjung sebagai penerima langsung layanan. Oleh karena itu, untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai fenomena produktivitas karyawan di Parewa Coffee, peneliti melengkapi pra-survei internal dengan melakukan wawancara secara langsung kepada 5 orang karyawan yang ada di Parewa Coffee di Sumatera Barat, yakni berikut hasil wawancara dengan karyawan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.3 Hasil Wawancara Karyawan

	Jawaban
Karyawan 1	Dalam kerja sehari-hari sudah memakai sistem POS untuk catat pesanan dan transaksi, juga mengelola Gofood jika ada pesanan. Sistemnya cukup membantu, tapi kalau lagi rame kadang bisa salah input pesanan. Pernah dapat pelatihan terkait penggunaannya jadi cukup paham, tapi tetap butuh fokus ekstra kalau lagi rame
Karyawan 2	Tidak langsung pakai sistem digital, dan bekerja melalui instruksi dari kasir. Kalau rame kadang ada miskomunikasi atau pesanan <i>double</i> . Belum pernah dapat pelatihan soal sistem digital, jadi kadang masih bingung kalau mau membantu kasir ketika sedang ramai pesanan.
Karyawan 3	Menerima pesanan melalui komunikasi secara langsung dari kasir, kalau kondisi normal tidak masalah, tapi saat ramai kadang informasi jadinya salah atau malah tidak sampai dan terlambat. Pernah mencoba menggunakan <i>Kitchen Display System</i> (KDS) tapi karna masih belum terlalu paham jadinya malah tambah parah.

Karyawan 4	Sistem POS membantu untuk mempercepat pengerjaan pesanan, tapi kalau rame, kadang sistem bikin bingung karna belum pernah ikut pelatihan terkait digital.
Karyawan 5	Bagian promosi hamper semuanya pakai digital, jadi cukup terbiasa dan pernah dapat pelatihan terkait promosi dan <i>tools design</i> . Jadi sangat membantu dan bikin nyaman.

Keterangan: Data Olahan Peneliti, 2026

Berdasarkan hasil wawancara langsung dengan lima karyawan Parewa Coffee, diketahui bahwa penerapan sistem kerja digital telah digunakan dalam aktivitas operasional sehari-hari, khususnya melalui pemanfaatan sistem *Point of Sale* (POS) dan platform pemesanan dari seperti GoFood. Sistem digital tersebut dinilai membantu dalam mempercepat proses pencatatan pesanan dan transaksi, terutama pada bagian kasir dan promosi.

Namun, hasil wawancara menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem kerja digital belum berjalan secara optimal dan merata di seluruh bagian kerja. Pada kondisi operasional yang padat, beberapa karyawan menyatakan masih mengalami kendala, seperti kesalahan input pesanan, miskomunikasi antar divisi, hingga keterlambatan informasi pesanan. Kondisi tersebut terutama dirasakan oleh karyawan yang tidak terlibat langsung dalam pengoperasian sistem digital dan belum mendapatkan pelatihan terkait penggunaan sistem tersebut.

Selain itu, hasil wawancara juga menunjukkan adanya perbedaan tingkat kompetensi digital antar karyawan. Karyawan yang telah memperoleh pelatihan, khususnya pada bagian kasir dan promosi, cenderung lebih memahami penggunaan sistem digital dan merasa terbantu dalam menyelesaikan pekerjaan. Sebaliknya, karyawan yang belum pernah mendapatkan pelatihan digital mengaku masih mengalami kebingungan ketika harus beradaptasi dengan sistem kerja digital.

Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa penerapan lingkungan kerja digital di Parewa Coffee belum sepenuhnya diimbangi dengan kesiapan kompetensi digital dari karyawan secara menyeluruh. Ketidakseimbangan ini berpotensi memengaruhi kenyamanan kerja, kelancaran koordinasi antarbagian, serta tingkat keterikatan kerja karyawan, yang pada akhirnya dapat berdampak pada kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan secara langsung kepada pelanggan.

Maka dari itu, berdasarkan data-data dan fenomena yang telah penulis paparkan di atas, penulis ingin melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Lingkungan Kerja Digital, Kompetensi Digital dan Keterikatan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Generasi Z pada Parewa Coffee di Sumatera Barat”**

Melalui penelitian ini, diharapkan akan diperoleh wawasan baru tentang bagaimana lingkungan kerja digital, kompetensi digital dan keterikatan kerja berperan dalam memengaruhi kinerja karyawan Generasi Z pada Parewa Coffee di Sumatera Barat. penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pentingnya keseimbangan antara sumber daya pekerjaan dan sumber daya personal dalam menghadapi tuntutan kerja berbasis digital. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen Parewa Coffee dalam merumuskan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia yang adaptif terhadap perkembangan teknologi, serta menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji kinerja karyawan dalam konteks lingkungan kerja digital.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimanakah lingkungan kerja digital berpengaruh terhadap kinerja karyawan Generasi Z pada Parewa Coffee di Sumatera Barat?
2. Bagaimanakah kompetensi digital berpengaruh terhadap kinerja karyawan Generasi Z pada Parewa Coffee di Sumatera Barat?
3. Bagaimanakah keterikatan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Generasi Z pada Parewa Coffee di Sumatera Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja digital terhadap kinerja karyawan Generasi Z pada Parewa Coffee di Sumatera Barat.
2. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi digital terhadap kinerja karyawan Generasi Z pada Parewa Coffee di Sumatera Barat.
3. Untuk menganalisis pengaruh keterikatan kerja terhadap kinerja karyawan Generasi Z pada Parewa Coffee di Sumatera Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan produktivitas karyawan Generasi Z dalam konteks lingkungan kerja digital. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji pengaruh faktor-faktor digital dan psikologis terhadap kinerja karyawan, khususnya pada sektor usaha *food and beverage*.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen Parewa Coffee dalam merumuskan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia yang adaptif terhadap perkembangan teknologi digital. Temuan penelitian ini dapat menjadi dasar bagi perusahaan dalam menciptakan lingkungan kerja digital yang kondusif, meningkatkan kompetensi digital, serta mendorong keterikatan kerja karyawan, sehingga kinerja dapat ditingkatkan secara optimal. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi praktisi HR pada industri sejenis dalam mengelola tenaga kerja Generasi Z di era digital.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka penulis membatasi masalah agar lebih memusatkan perhatian pada masalah yang akan diteliti. Penulis membatasi permasalahan pada pengaruh lingkungan kerja digital, kompetensi digital, dan keterikatan kerja terhadap kinerja karyawan Generasi Z pada Parewa Coffee di Sumatera Barat.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini, disusun menjadi beberapa bab pembahasan, yang terdiri sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas berbagai teori yang berkaitan dengan masalah yang diangkat, rangkuman penelitian terdahulu, kerangka penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai desain penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, jenis dan sumber data, serta teknis analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai pengelolaan data, analisis data dan pembahasan permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini.

BAB V PENUTUP

Bab ini akan membahas bagian akhir yang terdiri dari kesimpulan