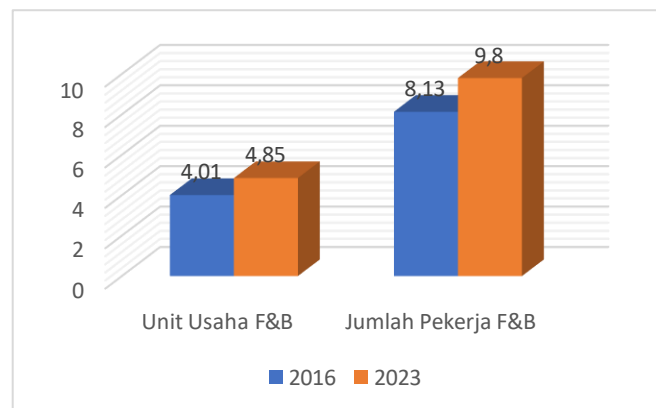


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri makanan dan minuman (F&B) di Indonesia menjadi satu di antara sektor yang menunjukkan pertumbuhan paling stabil dan adaptif dalam menghadapi perubahan ekonomi dan sosial masyarakat. Peningkatan jumlah restoran, *cafe*, dan *coffee shop* menandai pergeseran gaya hidup masyarakat urban yang menjadikan kegiatan makan dan minum bukan sekadar kebutuhan fisiologis, melainkan juga sarana sosial, gaya hidup, serta bentuk ekspresi diri (Haryanto, 2021). Laporan Kementerian Perindustrian mencatat bahwa kontribusi sektor F&B terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional terus mengalami kenaikan dari tahun ke tahun, khususnya di berbagai kota besar misalnya Jakarta, Bandung, serta Surabaya (Prasetyo, 2022). Fenomena ini menjadikan sektor F&B sebagai tulang punggung ekonomi kreatif yang padat karya dan memiliki perputaran tenaga kerja yang tinggi.



Grafik 1.1 Pertumbuhan Unit Usaha (F&B) dan Jumlah Pekerja (F&B) di Indonesia tahun 2016 dan 2023

Sumber: bps.go.id, 2024

Sesuai data BPS di atas, pada tahun 2023 jumlah unit usaha makanan dan minuman mencapai hingga 4,85 juta unit, mengalami kenaikan 21,13% daripada tahun 2016 yang hanya 4,01 juta unit, hal ini juga diikuti oleh peningkatan pendapatan sektor makanan dan minuman (*F&B*) sebesar Rp998,317 triliun (BPS, 2024). Pertumbuhan sektor makanan dan minuman (*F&B*) saat ini memperlihatkan bahwa potensi ekonomi dan kesempatan kerja sangat besar. Hal tersebut menyebabkan jumlah pekerja di sektor makanan dan minuman (*F&B*) pada tahun yang sama juga mengalami kenaikan yang signifikan (Grafik 1.1), yaitu mencapai 9,80 juta individu, yang menunjukkan kenaikan sebesar 20,48% dibandingkan pada tahun 2016 yang tercatat sebagai 8,13 juta orang (BPS, 2024).

Adapun penyerapan tenaga kerja yang sangat besar pada sektor makanan dan minuman (*F&B*), membawa tantangan besar bagi pengelola sumber daya manusia itu sendiri. Hal tersebut dikarenakan industri makanan dan minuman (*F&B*) dikenal memiliki karakteristik khusus seperti beban kerja tinggi, ritme kerja yang cepat, dan tuntutan pelayanan pelanggan yang intensif, terutama saat jam sibuk atau *rush hour*, yang membutuhkan dukungan dan komunikasi yang baik antar bagian. Jika dua hal ini tidak terpenuhi, maka dapat menyebabkan karyawan *burn out* dan demotivasi (Sukowati & Padmanty, 2025). Kondisi ini dapat menimbulkan stres kerja yang tinggi di kalangan karyawan, yang dapat berdampak negatif pada *job satisfaction* dan produktivitas (Aeni, 2025).

Kegagalan dalam menjalin komunikasi yang baik, misalnya antara barista dan pelayan, sering memicu kesalahan dalam penyajian yang dapat menurunkan kualitas layanan dan mempengaruhi pengalaman pelanggan. Situasi seperti ini

bukan sekadar memengaruhi operasional perusahaan itu sendiri, namun juga menambah tekanan bagi karyawan. Sebaliknya, ketika komunikasi berjalan secara terbuka dan jelas, koordinasi antar bagian menjadi lebih efektif sehingga risiko kesalahan dapat diminimalkan. Lingkungan kerja yang dipenuhi *social support* seperti, saling membantu di jam sibuk atau memberikan arahan dengan sikap positif mampu meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan diri karyawan. Sehingga, komunikasi yang sehat dan *social support* yang kuat dapat menghasilkan suasana kerja kondusif yang berpengaruh langsung terhadap tingginya tingkat *job satisfaction* karyawan (Suryani, 2023). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sarafino dalam Sari & Malahati (2025) menjelaskan bahwa *social support* terdiri atas dukungan emosional, informasional, dan instrumental yang membantu individu menghadapi tekanan kerja. *Social support* di tempat kerja dapat meningkatkan kesejahteraan psikologi dan menurunkan stres karyawan. Hasil penelitian Wulandari (2025), menyebutkan bahwasanya *social support* memengaruhi signifikan pada *job satisfaction*. Hasil ini memperkuat bahwasanya hubungan sosial yang positif dapat meningkatkan perasaan dihargai dan puas. Sehingga, *social support* merupakan faktor krusial untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik.

Penelitian Tarigan & Sugiharto (2024) memperlihatkan bahwasanya dukungan rekan kerja memengaruhi signifikan pada kepuasan dan kinerja pekerja. Lingkungan kerja yang suportif terbukti bisa menumbuhkan semangat serta komitmen karyawan. Karyawan yang merasa didukung oleh rekan kerjanya berkecenderungan mempunyai semangat kerja lebih tinggi, tingkat stres lebih

rendah, dan loyalitas lebih besar terhadap perusahaan (Rachmawati, 2022). Sebaliknya, ketika *social support* rendah, karyawan mudah merasa jenuh, tertekan, dan memiliki keinginan untuk keluar dari pekerjaan (Yuliani, 2021). Dalam situasi seperti itu, *job satisfaction* menurun karena individu merasa tidak mendapatkan hubungan sosial yang positif dari lingkungan kerjanya.

Selain itu *interpersonal communication* yang baik juga dapat memengaruhi suasana kerja dan *job satisfaction* karyawan. Berdasarkan teori *interpersonal communication* yang dikemukakan oleh Joseph A. Devito dalam Tania *et al.* (2024), *interpersonal communication* ialah proses penyampaian informasi diantara dua orang ataupun lebih secara verbal ataupun non- verbal yang bermaksud guna saling memengaruhi. Komunikasi ini berperan dalam membangun interaksi sosial, pertukaran informasi, pengambilan keputusan, serta perubahan sikap antar individu. *Interpersonal communication* bertujuan memengaruhi sikap dan perilaku melalui interaksi positif, sehingga mampu menghasilkan hubungan kerja yang harmonis, saling percaya, dan mendukung proses kerja (Prasetyo dan Anwar, 2021).

Komunikasi yang efektif menjadikan karyawan merasa dihargai serta diakui kontribusinya, sehingga membentuk persepsi positif terhadap lingkungan kerja. Keterbukaan, kejelasan pesan, dan empati antar rekan kerja menjadi faktor krusial untuk menghasilkan suasana kerja yang produktif (Pardede *et al.*, 2023). Penelitian terdahulu juga memperlihatkan bahwasanya *interpersonal communication* yang baik mampu menaikkan *job satisfaction* melalui hubungan emosional yang positif antara karyawan dan atasan, mengurangi kesalahpahaman, serta memperkuat koordinasi dan kebersamaan di tempat kerja (Santoso dan

Fitriani, 2020; Utami, 2022).



Gambar 1.1 Pelayan Sedang Menunggu Pesanan Dari Dapur Untuk Disajikan Kepada Konsumen

Sumber: Dotmaxcoffee.co, 2022

Dot Max Coffee and Eatery adalah sektor bisnis di bidang kuliner yang menggabungkan konsep tradisional, klasik, dan modern. *Café* ini dikenal memiliki desain interior yang estetik dan menghadirkan suasana seperti di rumah sendiri, sehingga menjadikannya pilihan bagi konsumen. Selain menyajikan berbagai macam makanan dan minuman, *Dot Max Coffee and Eatery* juga menawarkan pengalaman yang mendukung berbagai aktivitas seperti bekerja, bersantai, maupun berinteraksi sosial. Konsep multi-elemen yang diterapkan oleh *Dot Max Coffee and Eatery* ini dapat menjadi strategi untuk memperkuat daya saing, membangun identitas bisnis yang berbeda, dan mengikuti tren konsumsi di sektor makanan dan minuman (*F&B*) yang terus berkembang.

Dot Max Coffee and Eatery merupakan tempat yang menggabungkan konsep kedai kopi (*Café*) dengan tempat makan yang nyaman dan ramah. *Café* ini beralamat di Jl. Kapten Saputra No.87, Taman, Madiun, Jawa Timur. Kreativitas dalam menyajikan menu yang unik dan menarik merupakan salah satu strategi yang dilakukan oleh *Dot Max Coffee and Eatery* untuk menarik konsumen. Suasana yang

nyaman menjadi nilai tambah yang membuat konsumen merasa betah untuk bersantai di *Café* ini. Selain itu, *Dot Max Coffee and Eatery* juga sering dijadikan sebagai tempat berkumpul komunitas atau sekedar tempat untuk menikmati waktu luang. Dengan konsep yang menarik serta variasi menu yang beraneka ragam, *Dot Max Coffee and Eatery* menjadi salah satu destinasi kuliner yang direkomendasikan di Kota Madiun.

Persaingan industri *coffee shop* di Kota Madiun semakin ketat dengan hadirnya berbagai kompetitor yang menawarkan keunikan konsep dan layanan. Beberapa kompetitor utama *Dot Max Coffee and Eatery* menghadirkan beragam cara penjualan yang unik, beberapa di antaranya adalah *Tomoro Coffee* yang beroperasi 24 jam dengan fasilitas *work from cafe* seperti *wifi* dan stopkontak di setiap meja (Radar Madiun, 2024), serta *Ueno Coffee* yang menampilkan *entertainment* berupa *live music* di malam hari untuk konsumen (*Uenocoffee*, 2022). Kondisi persaingan ini menuntut *Dot Max Coffee and Eatery* untuk mempertahankan keunggulan kompetitif, tidak hanya melalui kualitas produk dan suasana tempat, tetapi juga melalui pelayanan yang unggul.

Sesuai hasil observasi awal yang dijalankan peneliti di *Dot Max Coffee and Eatery* ditunjukkan bahwa meskipun karyawan memiliki keterampilan kerja yang baik, sering kali muncul keluhan mengenai ketegangan antar rekan kerja, terutama pada saat beban kerja meningkat. Beberapa karyawan merasa kurang mendapat bantuan dari rekan lain saat menghadapi pelanggan dalam jumlah banyak. Selain itu, miskomunikasi antara bagian dapur dan pelayan kerap menimbulkan kesalahan penyajian, yang akhirnya berimbas pada teguran dari pelanggan dan memberikan

tekanan psikologis bagi karyawan. Kondisi seperti ini menggambarkan bahwa *social support* dan *interpersonal communication* memiliki peran penting terhadap persepsi *job satisfaction* karyawan di lingkungan kerja.

Dalam konteks kerja yang bersifat kolaboratif seperti *Dot Max Coffee and Eatery*, variabel *social support* dan *communication interpersonal* tidak dapat dipandang secara terpisah. *Social support* memperkuat dimensi emosional dari hubungan kerja dengan menciptakan rasa kebersamaan dan kepedulian, sedangkan *interpersonal communication* memperkuat dimensi fungsionalnya dengan mendukung pertukaran informasi, koordinasi, dan penyelesaian masalah (Mulyani, 2023). Ketika keduanya berjalan selaras, karyawan akan merasakan keseimbangan antara kebutuhan sosial dan kebutuhan profesional, yang pada akhirnya meningkatkan *job satisfaction* secara menyeluruh (Rizky & Hamzah, 2021).

Penelitian terkait *job satisfaction* karyawan di Indonesia selama ini lebih banyak menyoroti berbagai faktor ekstrinsik seperti gaji, promosi, serta kondisi kerja fisik. Sementara itu, faktor sosial-psikologis, khususnya *social support* dan *interpersonal communication* masih relatif kurang diteliti secara simultan (Lestari, 2020). Padahal, dalam industri F&B yang memiliki karakteristik kerja yang unik dan cepat, peran kedua faktor tersebut sangat penting karena berpotensi menciptakan *job satisfaction* yang lebih stabil. Sebagian besar penelitian terdahulu masih meneliti satu variabel secara terpisah, sehingga belum mampu menjelaskan secara menyeluruh pengaruh simultan dan keterkaitan antara *social support* dan *interpersonal communication* terhadap *job satisfaction* karyawan (Rizky Islami, 2025). Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah penelitian

atau *research gap* dengan menguji secara simultan pengaruh *social support* dan *interpersonal communication* terhadap *job satisfaction* karyawan, khususnya pada sektor F&B.

Berlandaskan pada latar belakang tersebut, maka peneliti mempunyai ketertarikan dalam menjalankan riser berjudul **“Pengaruh *Social support* Rekan Kerja dan *Interpersonal Communication* terhadap *Job Satisfaction* Karyawan *Dot Max Coffee and Eatery* di Kota Madiun”**.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai uraian latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah dari studi ini yakni:

1. Apakah secara simultan *social support* dan *interpersonal communication* berpengaruh terhadap *job satisfaction* karyawan *Dot Max Coffee and Eatery* di Madiun?
2. Apakah secara parsial *social support* berpengaruh terhadap *job satisfaction* karyawan *Dot Max Coffee and Eatery* di Madiun?
3. Apakah secara parsial *interpersonal communication* berpengaruh terhadap *job satisfaction* karyawan *Dot Max Coffee and Eatery* di Madiun?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai uraian rumusan masalah tersebut, maka dapat dirumuskan tujuan dari studi ini yakni:

1. Untuk menganalisis secara simultan pengaruh *social support* rekan kerja dan *interpersonal communication* terhadap *job satisfaction*

karyawan *Dot Max Coffee and Eatery* di Madiun.

2. Untuk menganalisis secara parsial pengaruh *social support* rekan kerja terhadap *job satisfaction* karyawan *Dot Max Coffee and Eatery* di Madiun.
3. Untuk menganalisis secara parsial pengaruh *interpersonal communication* terhadap *job satisfaction* karyawan *Dot Max Coffee and Eatery* di Madiun.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Harapannya, temuan studi ini bisa menyediakan evaluasi dan referensi kepada penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh *social support* rekan kerja dan *interpersonal communication* terhadap *job satisfaction* karyawan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Studi ini harapannya bisa berkontribusi dalam memberi tambahan terhadap beberapa pihak yang membutuhkan, di antaranya:

- a. Bagi Peneliti, studi ini harapannya bisa memberikan tambahan pengetahuan dari dunia praktisi yang bernilai bagi perkembangan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia, secara khusus terkait *social support*, *interpersonal communication*, dan *job satisfaction* karyawan.
- b. Bagi *Dot Max Coffee and Eatery*, penelitian ini bisa dijadikan kontribusi yang dapat digunakan oleh *Dot Max Coffee and Eatery*

dalam melakukan analisis, evaluasi, dan perbaikan strategi untuk meningkatkan *job satisfaction* karyawan.

- c. Bagi Pihak lain, penelitian ini harapannya bisa dijadikan sumber informasi dan rujukan mengenai pengaruh *social support* rekan kerja dan *interpersonal communication* terhadap *job satisfaction* karyawan.