

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era sekarang teknologi berkembang sangat pesat dan salah satu yang ikut berkembang adalah bidang ekonomi. Oleh karena itu perusahaan lebih dituntut untuk lebih berinovasi agar perusahaan bisa bertahan dan melanjutkan kelangsungan ekonominya. Salah satu bisnis yang berkembang saat ini adalah bisnis *food and baverage* yang bergerak dibidang perkopian. Kopi sangat diminati oleh semua kalangan selain itu meminum kopi juga bagian dari gaya hidup saat ini, seperti dilansir oleh (kumparan.com) Pada saat ini kopi telah menjadi bagian dari gaya hidup modern. Banyak orang pergi ke *coffee shop* bukan hanya karena ingin mencicipi kopi yang khas dari *coffee shop* tersebut melainkan untuk menghabiskan waktu dan bersantai dengan rekan-rekannya maupun dengan keluarga.

Saat ini *coffee shop* selain tempat untuk berkumpul juga sebagai tempat untuk bersosialisasi bahkan sebagai tempat untuk bekerja. Oleh karena itu para pemilik *coffee shop* harus memiliki strategi yang baik untuk menarik minat pelanggan. Strategi tersebut salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat menarik banyak pelanggan, kualitas pelayanan yang baik tercipta dari sumber daya manusia yang baik pula. Salah satu *coffee shop* yang saat ini sedang mengembangkan kualitasnya yaitu OKUI Kopi. OKUI Kopi sendiri adalah sebuah bisnis yang bergerak pada bidang perkopian yang saat ini

sedang berkembang cukup pesat di beberapa kota, antara lain Kediri, Madiun, Surabaya, dan Blitar.

Tidak bisa dipungkiri persaingan bisnis di dunia *food and baverage* semakin memanas, dengan adanya persaingan yang semakin ketat tersebut perusahaan juga harus memiliki sumber daya manusia yang baik pula untuk dapat terus mempertahankan bisnis tersebut. Menurut Sakban (2019), Sumber daya yang berkualitas antara lain ditunjukkan oleh kinerja dan produktivitas yang tinggi, kinerja seseorang berkaitan dengan kualitas perilaku yang berorientitas pada tugas dan pekerjaan. Sumber daya manusia adalah aset yang sangat berharga yang dimiliki oleh sebuah perusahaan, maka dari itu perusahaan harus memperhatikan kepuasan yang dialami oleh semua karyawannya pada saat melakukan pekerjaannya.

Menurut Luthans (2007) dalam Changgriawan (2017), kepuasan kerja karyawan adalah perasaan positif yang terbentuk dari penilaian karyawan terhadap pekerjaannya berdasarkan persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaannya, yang berarti bahwa apa yang diperoleh dalam bekerja sudah memenuhi apa yang dianggap penting. Kepuasan kerja karyawan sangat berpengaruh penting bagi perusahaan karena jika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya karyawan akan maksimal dalam bekerja dan perusahaan bisa mencapai tujuannya dengan maksimal. Oleh karena itu selain strategi untuk menarik minat pelanggan perusahaan juga harus memperhatikan karyawannya agar perusahaan bisa berjalan dengan baik.

Kompensasi yang layak juga harus diberikan oleh perusahaan karena karyawan juga memiliki kehidupan yang harus dijalani dan dicukupi, karena jika perusahaan sudah memberikan kompensasi yang layak karyawan akan memberikan kualitas kerja yang baik dan menunjukkan loyalitasnya kepada perusahaan. Menurut Tamali & Munasip (2019), Seorang karyawan bekerja dengan tujuan untuk melangsungkan kehidupannya. Seorang karyawan akan bekerja dan menunjukkan loyalitas terhadap perusahaan di mana ia bekerja, karena itu pula perusahaan memberikan penghargaan terhadap kinerja karyawan yaitu dengan memberikan kompensasi.

Azhar, dkk (2020) mengatakan bahwa semakin besar balas jasa yang diterima karyawan berarti semakin tinggi jabatan yang diembannya. Selanjutnya semakin banyak pula pemenuhan kebutuhan yang dapat dipenuhi sehingga kepuasan kerja makin baik. Disinilah letak pentingnya kompensasi bagi karyawan sebagai penjual tenaga kerja (fisik dan pikiran). Arifin (2017) dalam Azhar, dkk (2020) mengatakan kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang, langsung maupun tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Penghargaan yang diterima seseorang dalam bentuk apapun sangat berkaitan dengan kepuasan kerja seseorang, karena seseorang merasa diperhatikan, dihargai sehingga dapat memotivasi dirinya untuk bekerja lebih baik.

Selain kompensasi, lingkungan kerja juga salah satu yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Dengan lingkungan yang nyaman dan kondusif karyawan akan merasakan kenyamanan dalam bekerja sehingga kinerja

karyawan juga bisa maksimal. Tamali & Munasip (2019), Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan perlu diperhatikan, karena lingkungan kerja berpengaruh langsung terhadap para karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan kinerja karyawan dan sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak memadai menurunkan kinerja karyawan. Kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila manusia yang terlibat di dalamnya dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman.

Sedarmayanti (2009) dalam Hasibuan & Bahri (2018), lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang pekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Sutrisno (2010) dalam Hasibuan & Bahri (2018) menguraikan beberapa indikasi lingkungan kerja, yaitu: tempat bekerja, fasilitas serta alat-alat yang membantu dalam hubungan pekerjaan, hubungan individual, ketenangan, pencahayaan dan kebersihan.

Semakin banyaknya usaha *coffee shop* yang buka, maka semakin banyak pula tenaga kerja yang dibutuhkan. Salah satunya seperti OKUI Kopi, OKUI Kopi sendiri memiliki 42 karyawan dan saat ini OKUI Kopi juga berkembang sangat pesat dalam 3 tahun terakhir. Hal ini ditandai dengan adanya 4 cabang mereka yang sudah beroperasi, tetapi meskipun berkembang dengan pesat OKUI Kopi juga memiliki masalah kepuasan kerja. Masalah ini dapat mengganggu jalannya operasional mereka karena adanya karyawan yang keluar dari OKUI Kopi. Hal ini dapat dilihat dari data karyawan OKUI Kopi pada 2020 – 2021 :

**TABEL 1.1 Data Karyawan OKUI Kopi**

Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Masuk	Keluar	Jumlah Karyawan Akhir Tahun	Presentase
2019	-	-	-	42	-
2020	42	15	13	44	30,2 %
2021	44	6	8	42	18,6 %
2022	42	-	-	-	-

Sumber : OKUI Kopi

Dapat dilihat pada tabel 1.1 tahun 2020 terdapat lonjakan karyawan keluar, yang terjadi akibat naiknya kasus COVID-19 dan menyebabkan seluruh cabang OKUI Kopi tidak bisa melakukan pelayanan secara *dine-in* dan harus melakukan pelayanan secara *take away* sehingga OKUI Kopi harus melakukan pengurangan karyawan karena efek pandemi COVID-19. Selain itu OKUI Kopi juga mengeluarkan beberapa karyawannya karena kinerja karyawan yang kurang baik.

Pada tahun 2021 tidak ada lonjakan signifikan keluarnya karyawan OKUI Kopi dan cenderung lebih stabil. Cenderung lebih stabilnya pada tahun 2021 daripada 2020 juga terjadi karena sudah mulai kembali normalnya kasus COVID-19 dan sudah memasuki era *new normal*. Tetapi jumlah karyawan yang keluar pada tahun 2021 lebih banyak daripada yang masuk, total karyawan yang masuk pada tahun 2021 yaitu 6 karyawan dan ada 8 karyawan yang sudah keluar.

Penulis telah melakukan tanya jawab secara online dengan manajer dan beberapa karyawan OKUI Kopi untuk mengetahui faktor apa yang mempengaruhi kepuasan karyawan yang menyebabkan keluarnya karyawan OKUI Kopi. Dari hasil tanya jawab tersebut dapat diduga bahwa kompensasi adalah faktor yang

mempengaruhi kepuasan kerja sehingga karyawan ingin untuk keluar. Sumber menyatakan bahwa “kompensasi yang diberikan OKUI Kopi masih kurang. Hal ini dikarenakan kurangnya bonus dan insentif yang mereka terima, seperti pada saat penjualan sudah mencapai target bahkan lebih namun bonus yang diberikan tidak sesuai”. Sedangkan pada lingkungan kerja, dapat diduga bahwa lingkungan kerja juga mempengaruhi kepuasan karyawan dan menyebabkan karyawan tidak puas. Sumber menyatakan “Ini dikarenakan kurangnya kerja sama tim OKUI Kopi yang menyebabkan kinerja karyawan kurang efektif, seperti kurangnya kepekaan dan koordinasi terhadap sesama karyawan. Ada beberapa pula fasilitas yang kurang dilengkapi sehingga menghambat pekerjaan mereka”.

Dari keseluruhan hasil tanya jawab online, penulis menemukan fenomena bahwa Kompensasi dan Lingkungan Kerja merupakan faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja pada karyawan OKUI Kopi.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja karyawan OKUI Kopi”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diambil suatu rumusan masalah sebagai berikut :

- 1) Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan OKUI Kopi?
- 2) Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan OKUI Kopi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan OKUI Kopi.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan OKUI Kopi.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1) Bagi Akademis

Menambah informasi dan pengetahuan sebagai bahan referensi untuk penulis lain yang ingin melakukan penelitian.

2) Bagi Penulis

Untuk menambah ilmu dan dapat menerapkan pengetahuan yang diperoleh saat perkuliahan kedalam keputusan – keputusan yang akan dipilih.

3) Bagi OKUI Kopi

Untuk mengetahui permasalahan yang ada didalam OKUI Kopi khususnya kepuasan kerja pada karyawan agar bisa diminimalisir.