

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia (SDM) memiliki peran penting dalam suatu perusahaan. Sumber daya manusia menjadi penunjang keberhasilan perusahaan dan organisasi sumber daya manusia merupakan salah satu unsur penting untuk berjalannya suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Saat ini konsep sumber daya manusia sangat umum dari sudut pandang filosofis dan teknis. Konsep sumber daya manusia dianggap sebagai kunci utama untuk memajukan perusahaan karena keunggulan dalam bersaing yang berkelanjutan dan peningkatan efisiensi karyawan (Nawir, 2022).

Keberhasilan suatu perusahaan dalam menggapai tujuannya tidak luput dari sumber daya manusia yaitu aset perusahaan berupa karyawan. Karyawan menjadi faktor sumber daya yang berarti bagi perusahaan sebab memiliki bakat, tenaga dan kreatifitas yang sangat diperlukan oleh perusahaan agar tercapai tujuan perusahaan tersebut. Dalam mengelola sumber daya manusia, tentunya kepuasan kerja karyawan perlu diperhatikan oleh perusahaan. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya akan lebih produktif dalam bekerja dan akan memberikan sikap positif bagi perusahaan sehingga akan memberikan dampak yang baik bagi keberhasilan perusahaan (Nawawi *et al.*, 2022).

Kepuasan kerja merupakan sikap (tindakan-kognisi), perasaan senang (ungkapan-afeksi), atau kesenjangan (gap) antara apa yang telah diperoleh dengan apa yang diharapkan. Sikap senang yang ditunjukkan oleh seseorang dalam bekerja merupakan ekspresi karena apa yang menjadi tanggungjawabnya telah dijalankan dengan baik dan merasa puas atas hasil kerjanya (Sunarta, 2019). Menurut Istichomah *et al* (2021) Kepuasan kerja dapat ditingkatkan melalui dukungan sosial. Hubungan antara dukungan sosial dan kepuasan kerja sangat berkaitan dalam dunia kerja seperti dukungan atasan dalam pekerjaan membuat seseorang bekerja dengan terarah dan tanpa tekanan. Atau juga dukungan oleh rekan kerja dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sehingga akan mengurangi tingkat ketidakpuasan dalam bekerja.

*Social Support* memegang peranan penting dalam memenuhi kebutuhan karyawan sebagai makhluk sosial dan sebagai makhluk yang memiliki keterbatasan. Karyawan membutuhkan suasana yang mendukung dalam bekerja, hal ini dapat dicapai melalui dukungan sosial (Asmike *et al.*, 2022). Semakin tinggi dukungan sosial yang dimiliki atau dirasakan seorang karyawan, semakin besar keterlibatan mereka dalam pekerjaan, maka semakin banyak menunjukkan komitmen yang mengarah pada kepuasan kerja yang lebih besar. Dukungan sosial di tempat kerja berasal dari atasan atau rekan kerja. Dukungan dari rekan kerja mengacu pada sejauh mana rekan kerja memberikan dukungan sosial dan emosional sosial serta kepercayaan kepada rekan kerja lainnya dan membantu rekan kerja lain dalam proyek mereka. Dukungan sosial di tempat kerja membantu meningkatkan kepuasan karyawan (Karlsdottir *et al.*, 2022).

Penelitian Suryani *et al* (2023) menunjukkan bahwa *social support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Sejalan dengan penelitian Asmike *et al* (2022) yang menyatakan bahwa *social support* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Dalam meningkatkan kepuasan kerja tidak hanya dengan adanya dukungan sosial yang baik tetapi juga didukung dengan adanya budaya organisasi yang kuat. Budaya organisasi yang sesuai dan berfungsi dengan baik akan berpengaruh untuk membentuk kepuasan kerja. Budaya yang kuat menunjukkan adanya kesepakatan antar anggota terhadap apa yang dianut oleh organisasi. Oleh karena itu, dalam hubungan yang harmonis, kepuasan kerja, rasa kebersamaan, loyalitas, dan komitmen organisasi dapat terwujud dengan mudah (Hariani, M. 2021).

Budaya organisasi merupakan filosofi (keyakinan abadi yang jarang berubah), ideologi (ilmu pengetahuan tentang ide-ide, gagasan dan konsep), nilai-nilai, asumsi, harapan sikap, norma, dan aturan yang dimiliki bersama dan mengikat dalam komunitas tertentu. Secara spesifik, budaya organisasi ditentukan oleh kondisi kerja tim, pemimpin, karakteristik organisasi, dan proses manajemen yang ada. Budaya organisasi penting karena kebiasaan yang terjadi dalam hierarki organisasi mewakili norma-norma perilaku yang dianut oleh para anggota organisasi. Budaya yang produktif adalah budaya yang dapat menjadikan organisasi

menjadi kuat dan tujuan perusahaan dapat tercapai (Komang *et al.*, 2019). Penelitian Dameria *et al* (2022) menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Sejalan dengan penelitian I. G. Adiputra *et al* (2021) yang menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Lafayette coffee & eatery adalah kafe yang berdiri ditengah-tengah kota malang dengan konsep heritage nan mewah. Lafayette Coffee & Eatery Kafe yang sudah berdiri sejak 2021 ini memiliki 3 lantai Berlokasi di Jl. Semeru No. 2-4, Kecamatan Klojen Kota Malang, atau tepat disebelah Whiz Prime Hotel. Tentunya Lafayette Malang sangat mudah dikenali karena memiliki keunikan lain dari Lafayette cafe ini adalah suasana heritage Kota Malang tahun 1940 an yang masih dipertahankan dari segi bangunan pada dinding dan lantainya yang masih kental dengan design zaman Belanda kuno. Gedung ini sendiri merupakan salah satu bangunan kuno terkenal di Kota Malang. Lafayette coffee & eatery juga menyediakan berbagai ruangan vip. di lantai 2 disediakan tempat wudhu dan musholah untuk pengunjung muslim beribadah.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan oleh peneliti kepada beberapa karyawan Lafayette coffe & eatery mengatakan bahwa mereka merasa puas bekerja di Lafayette. Dengan adanya antar rekan kerja yang baik yang saling menghormati satu sama lain dari yang lebih tua hingga yang lebih muda tanpa melihat status seberapa lama mereka bekerja. Beberapa karyawan Lafayette juga mengatakan bahwa dukungan antar karyawan diperlukan. Karena dengan adanya dukungan antar rekan kerja membuat karyawan saling terhubung berkomunikasi dan bisa memberikan interkasi yang baik. Dan juga dengan adanya reka kerja yang saling mengingatkan akan tata tertib yang ada, dan saling berdiskusi dan bekerja sama untuk keberlangsungan perusahaan sehingga akan menumbuhkan kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil observasi awal pada Lafayette Coffee & Eatry Hasil wawancara dari manajer Lafayette berpendapat bahwa social suport dalam Lafayette bisa dikatakan baik. Karyawam Lafayette memiliki tingkat kepedulian yang tinggi antar atasan maupun bawahan atau juga sesama rekan kerja satu dengan yang lainnya. Namun manajer Lafayette juga mengatakan bahwa dukungan sosial

pada Lafayette ini bisa dikatakan sedikit lemah apalagi Lafayette memiliki 3 karyawan difabel sehingga dukungan antar rekan kerja sangatlah diperlukan dan ditingkatkan bahkan kita sendiri sebagai makhluk sosial pun pastinya membutuhkan *support* yang baik. Dan selama bekerja karyawan difabel selalu merasa *support* yang diberikan belum cukup sehingga bagi karyawan biasa pun sama-sama membutuhkan *support* yang baik dari sesama rekan kerja. Meskipun begitu karyawan difabel memiliki kinerja yang lebih baik dari pada karyawan biasa pada umumnya.

Seperti dukungan berupa empati ketika mendapatkan masalah, juga berupa pertolongan atau bimbingan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik, bisa juga berbagi pandangan atau pengalaman terhadap apa yang telah rekan kerja lain lakukan. Berbagi informasi atau pun meminta pendapat juga bisa sebagai salah satu bentuk dukungan terhadap rekan kerja yang akan menciptakan kepuasan bagi setiap karyawan. Manajer juga memberikan *support* berupa promosi, bonus tiap bulannya, dan juga tunjangan voucher berupa makan gratis bersama keluarga.

Hasil wawancara dari manajer Lafayette mengatakan bahwa budaya dalam Lafayette bisa dikatakan tergolong sangat kuat seperti penghormatan terhadap keberagaman, saling mengingatkan akan tata tertib yang ada berupa tanggung jawab maupun kedisiplinan. Namun ada sedikit permasalahan, manajer Lafayette mengatakan bahwa ada beberapa karyawan dari Lafayette ini yang tidak memiliki kesadaran penuh atas tanggung jawab dan tugas-tugas yang telah diberikan, sehingga membebankan pada karyawan lainnya, dan membuat kapala perdevisi harus turun tangan menegur secara baik-baik dengan cara melakukan tugas-tugas yang ditunda oleh para bawahannya. Ada juga beberapa karyawan yang kurang mentaati peraturan perusahaan seperti absensi dan datang tidak sesuai jadwal jam kerja. Selain itu, budaya yang kuat dapat dirasakan di Lafayette dengan menampilkan adanya logo atau simbol yang bertuliskan "*pray for palestina*"

Manajer juga mengatakan bahwa karyawan muslim yang dengan sengaja meninggalkan sholat akan dikenakan sanksi berupa SP3. Karyawan Lafayette bisa dikatakan tidak semua beragama muslim ada juga yang non muslim seperti, tetapi itu tidak membuat perbedaan antar karyawan muslim dan non muslim seperti,

Lafayette mewajibkan non muslim untuk mengikuti kajian atau ceramah. Meskipun salah satu budaya pada Lafayette bertentangan dengan ajaran non muslim tetapi itu tidak menjadi masalah bagi non muslim untuk mengikuti kajian atau ceramah setiap 4 hari dalam seminggu dan mengikuti kelas mengaji bagi yang beragama muslim. Semua karyawan diperlakukan dan diberikan fasilitas yang sama rata sehingga akan menciptakan kepuasan kerja bagi setiap karyawan.

Dari beberapa hasil observasi yang sudah diawali peneliti ditemukan hal yang menarik dengan jumlah 123 karyawan padahal Lafayette coffe & eatery juga termasuk kafe yang berdiri belum cukup lama, tetapi karyawan sudah merasakan kepuasan dengan bekerja disana. Apalagi sekarang Lafayette sudah menjadi kafe ramai pengunjung setiap harinya dan otomatis akan semakin banyak juga sdm bertambah. Hal menarik lainnya dari Lafayette ialah Lafayette ingin menekankan nilai-nilai islami pada karyawan seperti; mewajibkan semua karyawan mengikuti kelas mengaji dan juga kajian atau ceramah setiap 4 hari dalam seminggu. Memberikan pengingat berupa lantunan adzhan disaat waktu sholat bagi yang beragama muslim, ada juga poster-poster palestina dan bahkan desain dari baju karyawan Lafayette menggambarkan pray for palestina.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Social Support* dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja pada Lafayette coffe & eatery”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana *Social Support*, Budaya Organisasi, dan Kepuasan Kerja pada Karyawan Lafayette Coffe & Eatery?
2. Apakah *Social Support* berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja?
3. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja?
4. Diantara *Social Support* dan Budaya Organisasi, manakah variabel yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan Lafayette Coffe & Eatery?

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan kondisi *Social Support*, Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan Lafayette Coffe & Eatry.
2. Untuk menganalisis pengaruh *Social Support* terhadap Kepuasan Kerja.
3. Untuk menganalisis pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja.
4. Untuk menganalisis variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja.

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi suatu acuan untuk mengetahui *Social Support*, Budaya Organisasi, dan Kepuasan Kerja agar perusahaan dapat menentukan strategi untuk mempertahankan karyawan yang diinginkan perusahaan.

#### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Manfaat dari penelitian ini pada peneliti selanjutnya tentang *Social Support*, Budaya Organisasi, dan Kepuasan Kerja karyawan baik secara kuantitatif maupun kualitatif serta untuk membantu memberikan beberapa pemahaman yang dapat menambah wawasan untuk peneliti selanjutnya dan dapat dijadikan referensi penelitian dalam bidang yang sama.