

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. Tugas MSDM adalah mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya. Perusahaan seharusnya melihat karyawan sebagai individu yang memiliki kebutuhan akan pengakuan dan penghargaan, bukan sebagai alat untuk mencapai tujuan perusahaan (Fadhilah, 2010). Penting bagi setiap organisasi untuk memahami bahwa kepuasan kerja memiliki signifikansi yang besar, karena kepuasan kerja menjadi indikator keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan anggotanya. Kepuasan kerja bersifat sangat personal, hanya dapat dirasakan oleh individu yang bersangkutan, dan tidak selalu sama antara satu orang dengan orang (Dwijayanti and A.A Sagung Kartika Dewi, 2015).

Kopi Studio 24 merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang *food and beverage* yang ikut andil dalam menghadapi tantangan ini. Sebagai pelaku di industri *food and beverage*, bukan hanya berperan dalam menyajikan makanan dan berbagai minuman berkualitas tinggi, tetapi juga memahami pentingnya memperhatikan kepuasan kerja karyawan agar terciptanya Sumber Daya Manusia yang berkualitas bagi perusahaan. Berdiri sejak tahun 2019, perusahaan ini tidak hanya menawarkan pengalaman kuliner yang unik bagi pengunjungnya, tetapi juga bertekad untuk menjadi tempat yang menyenangkan bagi para karyawan yang berdedikasi. Dalam konteks menciptakan karyawan yang berkualitas, variabel kompensasi menjadi aspek krusial yang perlu diperhatikan oleh Kopi Studio 24. Memberikan kompensasi yang kompetitif dan adil kepada karyawan, seperti gaji yang sesuai dengan industri dan bonus yang didasarkan pada kinerja, dapat menjadi faktor penentu kepuasan

kerja. Karyawan yang merasa dihargai melalui sistem kompensasi yang transparan cenderung lebih termotivasi dan terikat secara positif pada perusahaan.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah kepuasan dari aspek kompensasi. Kompensasi dianggap sebagai salah satu instrumen yang memiliki potensi besar untuk meningkatkan semangat kerja karyawan. Kepentingan kompensasi ini menjadi faktor penting karena merupakan pendorong atau motivator utama bagi karyawan dalam menjalankan tugasnya. Artinya, karyawan tidak hanya menggunakan pengetahuan, keterampilan, tenaga, dan waktu mereka semata-mata untuk berkontribusi pada perusahaan, melainkan juga dengan harapan mendapatkan imbalan atau balas jasa atas kontribusi yang telah mereka berikan (Potale and Uhing, 2001).

Kompensasi adalah bentuk penghargaan atau imbalan, baik langsung maupun tidak langsung, bersifat finansial maupun nonfinansial, yang diberikan secara adil dan pantas kepada karyawan sebagai pengakuan terhadap kontribusi atau jasanya dalam mencapai tujuan organisasi. Kompensasi dapat diartikan sebagai pemberian kepada karyawan berupa pembayaran finansial sebagai imbalan atas pekerjaan yang mereka lakukan, serta berfungsi sebagai pendorong untuk motivasi pelaksanaan kegiatan di masa depan (Dwijayanti and A.A Sagung Kartika Dewi, 2015).

Jenis-jenis kompensasi dapat dikategorikan menjadi dua, yakni kompensasi finansial dan nonfinansial, pemberian kompensasi dapat dibedakan menjadi dua bagian, yakni kompensasi keuangan, yang meliputi gaji, upah, bonus, komisi, dan insentif, serta kompensasi nonkeuangan, yang mencakup tunjangan untuk kesejahteraan karyawan. Pendapat lain juga menyebutkan bahwa terdapat dua jenis kompensasi, yaitu kompensasi finansial dan nonfinansial. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa terdapat dua kategori utama kompensasi, yaitu kompensasi finansial, mencakup gaji pokok, upah, insentif, dan lainnya

yang bersifat finansial, serta kompensasi nonfinansial, yang melibatkan pemberian tunjangan-tunjangan untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan (Agathanisa dan Prasetyo, 2018).

Selain itu, lingkungan kerja yang mendukung juga turut berperan penting dalam meningkatkan kepuasan kerja. Kopi Studio 24 dapat menciptakan suasana kerja yang inklusif, kolaboratif, dan memberikan dukungan untuk pertumbuhan karir karyawan. Fasilitas yang nyaman dan desain interior yang menarik dapat menciptakan lingkungan yang memotivasi karyawan untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka.

Faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan kerja adalah kondisi lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan lokasi di mana karyawan menjalankan aktivitasnya, yang dapat memberikan dampak positif atau negatif pada karyawan dalam mencapai hasil yang diinginkan. Menurut Ahyari, sebagaimana disitir oleh (Dwijayanti dan Dewi, 2015), salah satu faktor yang dapat menentukan kepuasan kerja karyawan adalah kondisi kerja. Aspek-aspek kondisi kerja mencakup pencahayaan yang memadai, suhu udara yang optimal, kenyamanan ruang kerja, dan keamanan di lingkungan perusahaan. (Pawirosumarto, 2017) mengungkapkan bahwa lingkungan kerja memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Suasana kerja yang baik dan kondusif mampu menciptakan kondisi di mana karyawan dapat bekerja secara optimal, sehat, bahagia, aman, dan efisien (Carina dan Angelique, 2021). Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankannya. Manfaat lingkungan kerja adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas kerja meningkat. Sementara itu, manfaat yang diperoleh karena bekerja dengan orang-orang yang termotivasi adalah pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat (Novianto, 2015).

Kepuasan kerja karyawan adalah keadaan emosional karyawan dimana terjadi titik temu antara balas jasa karyawan dari organisasi/perusahaan dengan nilai tingkat balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Bila kepuasan karyawan terjadi, maka pada umumnya tercermin pada perasaan karyawan terhadap perusahaannya, yang sering diwujudkan dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan terhadap sesuatu yang dihadapi atau ditugaskan kepadanya di lingkungan kerjanya (Yusron Rozzaid, Toni Herlambang, 2015). Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada karyawan dibagi menjadi dua kelompok yaitu intrinsik dan ekstrinsik. Faktor intrinsik ialah faktor yang dibawa langsung oleh karyawan ke tempat ia bekerja. Sedangkan faktor ekstrinsik ialah dari lingkungan luar seperti lingkungan kerja, interaksi dengan karyawan lain, sistem penggajian, dan sebagainya. Didukung oleh penelitian terdahulu, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu kompensasi dan lingkungan kerja (Agathanisa dan Prasetio, 2018).

(Robbins, 2006) menyatakan bahwa kepuasan kerja mencerminkan sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima oleh pekerja dengan jumlah yang diyakini seharusnya diterima. Keberhasilan karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja tergantung pada sejauh mana aspek pekerjaan dan karakteristik pribadinya saling mendukung. Dengan demikian, kepuasan kerja dapat diartikan sebagai evaluasi subjektif mengenai sejauh mana pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dianggap menyenangkan atau tidak (Sari, 2009). Herzberg, seperti yang dikutip oleh (Suryana, 2001), mengemukakan bahwa perilaku pekerja yang puas ditandai oleh motivasi yang tinggi dan kecenderungan untuk merasakan kesenangan dalam melakukan pekerjaan, sementara pekerja yang kurang puas cenderung malas datang ke tempat kerja dan malas menyelesaikan tugas-tugasnya, seperti menunda penyelesaian pekerjaan yang seharusnya dilakukan hari itu. Kepuasan kerja adalah hasil dari evaluasi positif terhadap

karakteristik pekerjaan seseorang (Dwijayanti, A.A Sagung Kartika Dewi, 2015).

Ketidakpuasan dalam kerja akan dapat menimbulkan perilaku agresif, atau sebaliknya akan menunjukkan sikap menarik diri dari kontak dengan lingkungan sosialnya. Misalnya dengan mengambil sikap berhenti dari perusahaan, suka bolos, dan perilaku yang cenderung bersifat menghindari dari aktivitas organisasi. Dalam pra penelitian yang telah dilakukan, peneliti memperoleh data kuisioner karyawan Kopi Studio 24. Hasil pra survey dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel 1 Pra Survey

| No. | Hasil      | Jumlah Responden | Presentase |
|-----|------------|------------------|------------|
| 1.  | Puas       | 18               | 60%        |
| 2.  | Tidak Puas | 12               | 40%        |
|     | Total      | 30               | 100%       |

Sumber : Google Form Pra Survey.

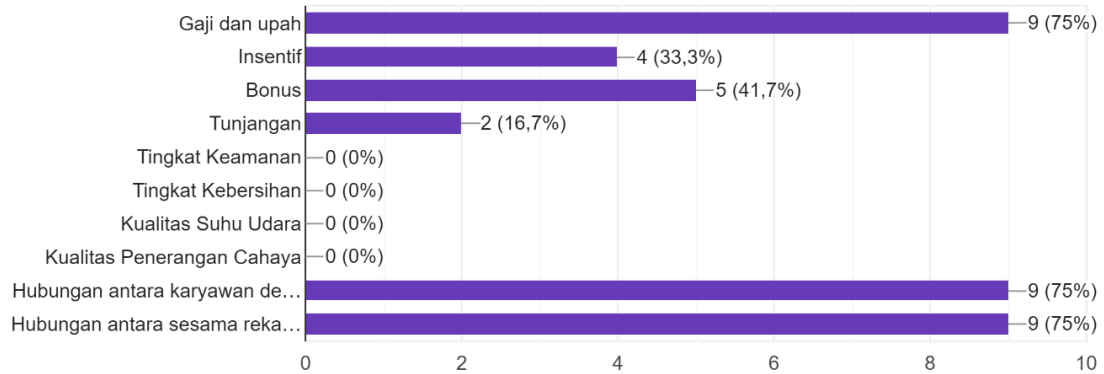
Dari hasil pra-survey kepuasan kerja yang telah dilakukan kepada 30 karyawan Kopi Studio 24 yang terbagi atas 10 karyawan Kopi Studio 24 Srimaya, 10 karyawan Kopi Studio Soekarno Hatta, 10 karyawan Kopi Studio Sigura-Gura. Diperoleh hasil dengan presentase puas 60% serta tidak puas 40%.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa walaupun sebagian besar karyawan puas bekerja di Kopi Studio 24 dengan jumlah 60%, namun terdapat 40% karyawan yang merasa tidak puas bekerja. Ada kekhawatiran bahwa dari 40% karyawan yang tidak puas tersebut, akan berdampak pada karyawan yang dulunya puas bekerja untuk ikut tidak puas. Kondisi ini menunjukkan perlunya diteliti mengenai faktor yang menyebabkan terjadinya ketidakpuasan kerja karyawan Kopi Studio 24.

Gambar 1 Faktor Karyawan Tidak Puas

Bagi karyawan yang masih tidak puas dalam bekerja, faktor apa saja yang membuat anda merasa belum puas bekerja pada perusahaan ini?

12 jawaban



Dari hasil prasurvey terdapat karyawan yang merasa tidak puas dengan kompensasi finansial yang diberikan oleh Kopi Studio 24. Ketidakpuasan ini muncul karena setiap karyawan yang bekerja merasa tidak puas dengan kompensasi finansial yang mereka terima seperti gaji atau upah, bonus, insentif dan tunjangan. Mereka memberikan umpan balik dengan menunjukkan bahwa kompensasi yang diberikan tidak sejalan dengan tingkat kontribusi serta dedikasi mereka terhadap pekerjaan sebagai Waiters dan Barista. Situasi ini menimbulkan keprihatinan terkait keadilan dalam pemberian kompensasi finansial di antara karyawan, dan memperlihatkan perlunya evaluasi kembali kebijakan kompensasi guna memastikan bahwa semua karyawan merasa dihargai secara adil sesuai dengan kontribusi mereka untuk Kopi Studio 24.

Berdasarkan hasil prasurvey lanjutan tersebut, didapatkan hasil bahwa faktor yang diduga paling mempengaruhi kepuasan kerja karyawan Kopi Studio 24 adalah lingkungan kerja non fisik. Karyawan menilai bahwa lingkungan kerja non fisik (hubungan dengan orang lain di perusahaan) yang ada pada Kopi Studio 24 kurang baik, dikarenakan kurangnya menjalin hubungan yang baik antar karyawan dalam melakukan pekerjaannya, terutama dengan karyawan baru. Hal ini memiliki dampak yang signifikan

terhadap kepuasan kerja mereka, dan perlu menekankan betapa pentingnya menciptakan dan menjaga lingkungan kerja non fisik ini sebagai aspek positif yang mempengaruhi persepsi atau pandangan karyawan terhadap Kopi Studio 24.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Emily dan Kadang, 2020) kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja menghasilkan hasil positif dan signifikan. Kompensasi yang sesuai dan lingkungan kerja yang mendukung akan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Kompensasi yang sesuai akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Dengan demikian, kompensasi yang sesuai dapat mendukung peningkatan kerja karyawan tepat waktu dan efektif. Lingkungan kerja yang mendukung dan sesuai dengan kondisi yang dibutuhkan karyawan akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Dengan demikian, karyawan dapat bekerja dengan lebih nyaman dan pekerjaan akan menjadi cepat selesai. Diperkuat oleh penelitian (Dwijayanti dan A.A Sagung Kartika Dewi, 2015), kompensasi secara serempak dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, lingkungan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dan variabel lingkungan kerja merupakan variabel yang berpengaruh lebih kuat daripada kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan (Dwijayanti dan A.A Sagung Kartika Dewi, 2015). Penelitian yang dilakukan (Andriany, 2019) menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, kedua lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dan ketiga kompensasi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Sedangkan penelitian lain yang dilakukan oleh (Saputra, 2021) kompensasi berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Sehingga dari kesimpulan tersebut maka hipotesis ditolak dan dapat disimpulkan bahwa kompensasi berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Diperkuat dengan penelitian (Maulana Almeyda,

2020) lingkungan kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Berdikari Matahari Logistik. Penelitian (Wulandari, 2022) juga menunjukkan bahwa kompensasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, saat bekerja di perusahaan, karyawan tidak semata-mata berorientasi pada kompensasi yang didapatkan perusahaan terhadap karyawan atas pekerjaan yang telah dikerjakan. Namun, ketika karyawan bekerja merupakan bentuk pengaplikasian ilmu yang telah dimiliki karyawan dalam upaya penyelesaian tanggung jawab pekerjaan yang diberikan perusahaan, sehingga karyawan juga dapat melihat seberapa jauh tingkat perkembangannya selama bekerja di perusahaan.

Berdasarkan dari fenomena *research gap* yang telah dijelaskan ada ketidaksamaan dari hasil penelitian sebelumnya, seperti ada peneliti yang menyebutkan pengaruh positif terhadap suatu variabel dan peneliti yang lain menyebutkan bahwa variabel tersebut berpengaruh negatif. Oleh karena itu peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Kopi Studio 24 Malang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pemberian Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja Karyawan di Kopi Studio 24 Malang?
2. Apakah Kompensasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Kopi Studio 24 Malang?
3. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Kopi Studio 24 Malang?
4. Apakah Kompensasi dan Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Kopi Studio 24 Malang?



### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana pemberian Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja Karyawan di Kopi Studio 24 Malang.
2. Untuk mengetahui apakah Kompensasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Kopi Studio 24 Malang.
3. Untuk mengetahui apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Kopi Studio 24 Malang.
4. Untuk mengetahui apakah Kompensasi dan Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Kopi Studio 24 Malang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan bagi perusahaan dalam menyikapi masalah tenaga kerja yang mencakup kompensasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja karyawan.

2. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan kajian bagi penelitian selanjutnya terutama yang berhubungan dengan kompensasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja karyawan.