

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Media digital Bizhare <https://www.bizhare.id/media/bisnis/potensi-industri-fnb-di-indonesia> (2024) menyatakan bahwa industri *food & beverage* merupakan salah satu sektor penting yang ada di Indonesia. Industri yang berjalan pada bidang makanan dan minuman ini akan selalu melakukan inovasi agar dapat mengikuti perkembangan zaman. Segala sesuatu yang berkaitan dengan produksi bahan makanan, pengemasan, distribusi, serta penyajian makanan dan minuman merupakan bagian dari industri makanan dan minuman.

Menurut media digital Harian Jogja <https://ekbis.harianjogja.com/read> (2023) menyampaikan bahwa industri F&B pada tahun 2023 berkontribusi pada perekonomian negara di luar non migas, pada kuartal pertama 2023 industri F&B tumbuh sebesar 5,35% secara nasional. Perekonomian Indonesia sebagian besar meningkat karena peningkatan konsumsi rumah tangga dan salah satu industri yang berkembang pesat adalah industri makanan dan minuman.

Industri ini juga sangat membutuhkan SDM yang akan membantu berjalannya industri makanan dan minuman, jika tidak adanya sumber daya manusia yang membantu atau bekerja di industri yang sangat berkembang cepat ini, maka industri makanan dan minuman tidak akan berkembang dengan pesat.

Pesatnya pertumbuhan industri *food and beverage* pasti diiringi dengan tingginya permintaan konsumen akan produk makanan dan minuman yang berkualitas, sehingga hal tersebut membutuhkan sumber daya yang memiliki keterampilan serta pengetahuan. Sumber daya manusia yang memiliki keterampilan dan pengetahuan merupakan salah satu faktor yang sangat krusial dan tidak dapat dipisahkan dari sebuah organisasi, baik itu institusi ataupun perusahaan.

Menurut Saputra, Bantam, dan Heryadi (2022) perusahaan memiliki komponen yang menunjang kinerja sehingga dapat tercapai tujuan yang diinginkan, komponen-komponen dalam menunjang kinerja perusahaan berupa sumber daya manusia, peralatan atau mesin, dan kondisi finansial, dari beberapa komponen tersebut, sumber daya manusia menjadi bagian penting dalam perusahaan karena sumber untuk menggerakkan dan mengembangkan perusahaan dalam mempertahankan kelangsungan kegiatan. Perusahaan tidak akan berjalan dengan baik jika tidak terdapat sumber daya manusia dengan kualitas yang baik. Selaras dengan penelitian Bantam, Nugraha, dan Sa'adah (2016) bahwa sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seperti modal, metode, dan alat tidak dapat memberikan hasil yang optimal. Hal ini perlu didukung dengan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang optimal.

Menurut Sutrisno (2009) sumber daya manusia adalah pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Sebagaimana dikemukakan bahwa dimensi pokok sisi sumber daya adalah

kontribusinya terhadap organisasi, sedangkan dimensi pokok manusia adalah perlakuan kontribusi terhadap yang pada gilirannya akan menentukan kualitas dan kapabilitas hidupnya. Menurut teori dari (Sutrisno, 2009) SDM berkualitas adalah SDM yang mampu menciptakan bukan saja nilai perbandingan tetapi juga nilai kompetitif-generatif-inovatif dengan menggunakan energi tertinggi : *intelligence*, *creativity* dan *imagination*; tidak lagi semata-mata menggunakan tenaga kasar, seperti bahan mentah, lahan, air, tenaga otot, dan lain-lain.

Sumber daya manusia juga adalah sebuah kunci dari perkembangan perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan itu sendiri, sehingga SDM yang terampil, memiliki pengetahuan luas, serta mampu bekerja sama dengan rekan kerja sangat dibutuhkan oleh perusahaan agar fungsi perusahaan dapat dijalankan, maka perusahaan yang dapat mencapai tujuannya sangat bergantung kepada SDM yang dimiliki saat ini. Berdasarkan hal tersebut, sebuah perusahaan yang menerapkan manajemen sumber daya yang efektif dapat diidentifikasi ketika perusahaan menciptakan suasana dimana karyawan dan perusahaan saling membutuhkan atau ada suatu timbal balik, sehingga karyawan pada perusahaan tersebut memiliki motivasi untuk meningkatkan kinerjanya. Salah satu caranya adalah perusahaan dapat memperhatikan kepuasan kerja yang ada didalam perusahaan.

Menurut Pasal 1 Huruf b UU No. 3 Tahun 1982, perusahaan adalah setiap bentuk usaha yang bersifat tetap dan terus menerus dan didirikan,

bekerja serta berkedudukan dalam wilayah Republik Indonesia untuk tujuan memperoleh keuntungan atau laba. Definisi perusahaan juga dijelaskan dalam Pasal 1 Butir 2 UU No. 8 Tahun 1997, yaitu perusahaan sebagai bentuk usaha yang melakukan kegiatan secara tetap dan terus menerus dengan tujuan memperoleh keuntungan dan laba baik yang diselenggarakan oleh orang perseorangan maupun badan usaha yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan dalam wilayah negara Republik Indonesia.

Perusahaan yang dimaksud tidak hanya berupa perusahaan yang besar, sebuah kedai *food and beverage* dapat dikatakan sebagai sebuah perusahaan. Salah satu kedai di Yogyakarta memberikan perhatian kepada kepuasan kerja karyawannya, perhatian kepuasan kerja tersebut bertujuan agar karyawan yang bekerja di kedai Terang Bintang dapat meningkatkan kinerjanya, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Menurut Abdurrahmat (Nawarcono & Setiono, 2021) kepuasan kerja adalah bentuk sikap emosional pribadi yang menyenangkan dan mencintai apa yang dikerjakannya, kepuasan kerja juga merupakan kebahagiaan yang dirasakan dari pencapaian hasil kerja. Karyawan yang dapat menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaannya, akan mendahulukan pekerjaannya daripada balas jasa yang akan didapatkan dari pekerjaannya serta karyawan akan merasa lebih puas jika balas jasanya sebanding dengan apa yang telah dikerjakannya.

Kepuasan kerja karyawan adalah salah satu bagian yang penting dari kesuksesan sebuah perusahaan karena kepuasan kerja mempengaruhi produktivitas sebuah perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung. Kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan di Kedai Terang Bintang dapat dikatakan kurang, hal tersebut mengakibatkan ketidakpuasan karyawan tersebut. Ketidakpuasan yang dirasakan oleh karyawan Kedai Terang Bintang terdapat pada upah yang didapatkan masih di bawah upah minimum regional atau UMR, sehingga hal tersebut menyebabkan ketidakpuasan kerja pada karyawan, hal lain yang terjadi kepada karyawan adalah manajerial yang kurang memuaskan dimana ketika terdapat karyawan baru petinggi yang ada di Kedai Terang Bintang hanya sebentar untuk melatih karyawan yang baru tersebut, sehingga terjadinya *miscommunication* atau ketidakselarasan komunikasi antara *jobdesk* yang harus dikerjakan dengan *jobdesk* yang disampaikan oleh petinggi, sehingga hal tersebut menjadikan hal-hal yang seharusnya tidak terjadi dapat terjadi lebih fatal dari yang seharusnya.

Menurut Mangkunegara (2009) ketidakpuasan kerja terhadap karyawan dapat terjadi dan akan menjadi titik awal permasalahan yang dapat diungkap ke dalam berbagai macam cara, seperti meninggalkan pekerjaan, keluhan yang terus menerus dari karyawan, dapat terjadinya pencurian barang milik perusahaan, dan menghindari sebagian tanggung jawab pekerjaan, perusahaan dapat melakukan berbagai cara agar hal tersebut tidak terjadi salah satunya adalah dengan meningkatkan kepuasan

kerja pada karyawannya, kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan Kedai Terang Bintang dapat dikatakan masih kurang, hal tersebut dapat terjadi dikarenakan gaji yang masih di bawah UMR, manajerial yang kurang memuaskan, dan juga ketidakselarasan *jobdesk*.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tiga partisipan, pada tanggal 23 Juni 2024 partisipan pertama menyampaikan bahwa secara pekerjaan partisipan pertama tidak memperlakukan rekan kerja yang ada di Kedai Terang Bintang, partisipan pertama mengatakan bahwa rekan kerja di Kedai Terang Bintang selalu memberikan dukungan sehingga tidak adanya perpecahan antar karyawan yang dapat terjadi, akan tetapi partisipan pertama menyayangkan gaji yang masih di bawah UMR kota Yogyakarta, sehingga mengharuskan karyawan bekerja lebih keras agar mendapatkan bonus yang jika diakumulasikan masih tidak mencukupi standar gaji pada umumnya, selain hal itu partisipan pertama juga mengatakan bahwa pemilik atau *owner* terlalu tempramental, yang menyebabkan tidak terpecahkannya masalah dengan baik sehingga hubungan karyawan dengan pemilik menjadi renggang karena rasa takut terjadinya konflik karena masalah yang kecil, karena hal tersebut juga *supervisor* yang seharusnya menjadi mediator cenderung pasif dan memilik untuk mentaati yang diperintahkan oleh pemilik, terlepas dari baik atau buruknya sikap dan keputusan yang akan berimbas kepada ketidak harmonisan hubungan kerja dan lingkungan kerja antara keryawan dengan atasan.

Hasil wawancara dengan partisipan kedua pada tanggal 24 Juni 2024 mengatakan hal yang sama bahwa rekan kerja di Kedai Terang Bintang selalu memberikan dukungan yang baik serta dapat untuk diajak bekerja sama sehingga permasalahan yang dapat terjadi dapat diminimalisir, akan tetapi partisipan kedua juga mempermasalahkan mengenai gaji yang didapatnya, dimana gaji yang diperoleh masih dirasa belum mencukupi untuk memenuhi kebutuhan partisipan. Partisipan kedua pun mengatakan bahwa sebaiknya ketika Kedai Terang Bintang sudah terlalu banyak pelanggan yang berdatangan dan kapasitas tempat duduk sudah *overlound* atau sudah penuh, maka sebaiknya tidak terlalu memaksakan untuk menerima pelanggan dikarenakan tempat yang terbatas.

Hasil dari wawancara dengan partisipan ketiga pada tanggal 24 Juni 2024 menyampaikan bahwa partisipan masih merasa kurang puas dengan gaji yang didapatkannya, ditambah tidak adanya slip gaji yang diberikan sehingga partisipan merasa apakah gaji yang didapat tersebut sudah sesuai atau belum dengan pekerjaan yang sudah dilakukannya. Partisipan juga mempermasalahkan sikap pemilik yang terkadang melontarkan cacian kepada partisipan dan membuat partisipan merasa rendah diri, partisipan ketiga pun menyampaikan bahwa dirinya merasa trauma ketika pemilik datang yang menyebabkan kinerja partisipan menjadi tidak maksimal ketika pemilik mengawasi pekerjaan yang sedang dilakukan oleh partisipan.

Hasil wawancara di atas yang dilakukan dengan tiga partisipan menunjukkan bahwa ketiga partisipan merasa masih kurang puas dengan gaji yang didapatkannya, dikarenakan masih di bawah Upah Minimum Regional, ketiga partisipan juga menyayangkan sikap pemilik yang terlalu tempramen sehingga hubungan antara karyawan dan atasan menjadi renggang yang mengakibatkan kurangnya kepuasan kerja yang didapatkan oleh karyawan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengalaman kepuasan kerja karyawan *food & beverage* dengan studi kasus pada Kedai Terang Bintang, salah satu kedai yang ada di Yogyakarta yang berfokus pada perusahaan *food and beverage*. Peneliti merasa bahwa Kedai Terang Bintang cocok dijadikan tempat penelitian dikarenakan dari hasil wawancara yang peneliti lakukan bersama tiga partisipan untuk data awal, peneliti melihat bahwa ada ketidakpuasan kerja dari para karyawan di Kedai Terang Bintang, hal tersebut dapat terjadi karena upah para karyawan yang masih di bawah Upah Minimum Regional (UMR), bonus yang terkadang tidak didapat oleh karyawan ketika karyawan *overtime* dan *jobdesk* yang tidak sesuai dengan seharusnya, terkadang para karyawan harus lembur secara mendadak ataupun masih bekerja diluar jam kerja yang ditentukan atau *overtime*, bahkan dalam beberapa kasus yang pernah terjadi para karyawan tidak mendapatkan libur dalam seminggu bekerja,

sehingga hal-hal tersebut dapat menjadi pengalaman yang negatif terhadap kepuasan kerja para karyawan Kedai Terang Bintang.

B. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti adalah untuk mengetahui pengalaman kepuasan kerja pada karyawan Kedai Terang Bintang.

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber acuan bagi Psikologi Industri dan Organisasi serta diharapkan dapat berkontribusi terhadap pengembangan topik kepuasan kerja terhadap karyawan.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini yaitu :

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan baru dan pengalaman dalam melakukan penelitian.

b. Bagi Kedai Terang Bintang

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan baru bagi karyawan maupun pemilik untuk meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan topik yang sama dengan penelitian ini.

D. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian dapat dilihat dari beberapa penelitian sebelumnya yang sudah pernah dilakukan dengan membahas variabel yang sama yaitu mengenai kepuasan kerja, selama peneliti memilah dan memilih sumber referensi, kebanyakan dari sumber referensi melakukan penelitian terhadap perusahaan-perusahaan besar. Penelitian terdahulu yang sudah dilakukan sebelumnya antara lain :

Rondonuwu, Rumawas, dan Asaloei (2018) dengan judul penelitian *Pengaruh Work-life Balance Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Sintesa Peninsula Manado*. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori yang dikemukakan oleh Frame dan Hartog. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa *work life balance* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Sintesa Peninsula Manado sebesar 37,4% sedangkan 63,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Lumunom, Sendow, dan Uhing (2019) dengan judul penelitian *Pengaruh Work Life Balance, Kesehatan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap*

Kepuasan Kerja Karyawan Pt. Tirta Investama (Danone) Aqua Airmadidi. Responden dalam penelitian ini merupakan karyawan PT. Tirta Investama (Danone) AQUA Airmadidi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif-asosiatif dengan kuesioner atau angket. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori yang dikemukakan oleh Singh dan Khanna serta teori dari Siagian dan Sondang. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh signifikan dari *work life balance* terhadap kepuasan kerja, dimana hal tersebut dikarenakan berdasarkan responden yang di ambil memiliki dominan lama bekerja 5 sampai 10 tahun dan tidak ada yang bekerja di bawah 5 tahun sehingga mengindikasikan bahwa masih tidak optimalnya motivasi dalam keseimbangan bekerja dengan kehidupan pribadi yaitu dalam keseimbangan waktu, keseimbangan dalam hal keterlibatan dan keseimbangan dalam hal kepuasan kerja yang dijalani oleh karyawan sehingga tidak signifikan terhadap kepuasan kerja.

Nawarcono dan Setiono (2021) dengan judul penelitian Analisis Pengaruh *Work-Life Balance* Terhadap Kepuasan Kerja. Responden pada penelitian ini adalah karyawan Rumah Inggris Jogja sebanyak 55 responden. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan studi kasus, serta teknik menggunakan metode dokumentasi, observasi, dan kuesioner. Teori yang digunakan pada penelitian ini merupakan teori yang disampaikan oleh Westman, Brought, & Kalliath serta teori dari Abdurrahmat. Hasil dari penelitiannya

menunjukkan bahwa *work life balance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja Rumah Inggris Jogja.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, penelitian tidak memiliki keselarasan dengan penelitian sebelumnya, oleh sebab itu terdapat beberapa perbedaan, yaitu sebagai berikut:

1. Keaslian Topik

Berdasarkan penelitian sebelumnya, penelitian yang akan peneliti lakukan berjudul pengalaman kepuasan kerja karyawan *food & beverage*: studi kasus pada kedai terang bintang. Peneliti ingin fokus untuk mengetahui pengalaman kepuasan kerja pada karyawan yang bekerja di industri *food & beverage*.

2. Keaslian Teori

Teori penelitian yang digunakan dalam penelitian ini teori yang dikemukakan oleh Luthans (2009) bahwa kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan tentang seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal-hal yang dianggap penting, di bidang perilaku organisasi, secara umum diakui bahwa kepuasan kerja adalah sikap karyawan yang paling penting dan paling sering dipelajari.

3. Keaslian Alat Ukur

Penelitian ini menggunakan alat ukur berupa pertanyaan yang akan ditanyakan ketika wawancara, yang telah disusun oleh peneliti yang bersumber dari literatur-literatur yang ada.

4. Keaslian Partisipan Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini menggunakan responden karyawan Kedai Terang Bintang yang dimana Kedai Terang Bintang berjalan di bisnis *food and beverage*. Sedangkan pada penelitian sebelumnya menggunakan responden yang berbeda-beda, seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Lumonon, dkk melakukan penelitian kepada karyawan PT. Tirta Investama (Danone) AQUA Airmadidi.

Berdasarkan paparan yang sudah dijelaskan tersebut, maka peneliti melaksanakan penelitian yang memiliki kebaruan dan penelitian yang akan dilaksanakan merupakan penelitian yang bersifat asli dan murni sehingga peneliti mengharapkan dengan adanya penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan.