

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis di zaman modern ini, semakin tahun semakin ketat. Hal ini mendorong perusahaan untuk meningkatkan daya saing dengan perusahaan lain agar dapat bertahan. Untuk itu, maka perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk mendukung perusahaan dalam mencapai tujuan. Menurut Hasibuan (2017:244) sumber daya manusia merupakan kesatuan kemampuan dari tiap individu yang terdiri atas kecerdasan dan tenaga fisik, sikap dan karakternya tumbuh dari keturunan dan lingkungannya, disisi lain dalam mencapai kinerja yang baik dapat termotivasi dari kemauan untuk memenuhi kepuasan. Karyawan-karyawan yang bekerja di perusahaan adalah sumber daya manusia yang dapat mengelola sumber daya lainnya. Menurut Gary Dessler (2016:4) manajemen sumber daya manusia adalah proses dalam mendapatkan, melatih, mengevaluasi, memberikan kompensasi, mengurus hubungan karyawan dan semua hal yang terkait dengan keadilan karyawan. Oleh sebab itu, sangat penting bagi perusahaan untuk dapat mengelola sumber daya manusia dengan baik melalui manajemen sumber daya manusia supaya dapat menghasilkan karyawan yang kompeten. Dengan pengelolaan yang baik maka perusahaan dapat mewujudkan kepuasan kerja karyawan.

Menurut Robbins dan Judge (2012:99) kepuasan kerja adalah “bagaimana seorang pekerja merasakan sesuatu yang positif terhadap pekerjaan yang dilakukan berdasarkan hasil penilaian kepribadiannya. Robbins dan Judge (2012:99) memberikan pendapat bahwa “Pekerja yang merasakan hal positif

terhadap pekerjaan yang mereka lakukan memiliki taraf kepuasan kerja yang tinggi, sebaliknya pekerja yang merasakan hal negatif terhadap pekerjaannya merupakan bukti ketidakpuasan pekerja”.

Menurut Robbins dan Judge (2012:113), perilaku pekerja yang memiliki kepuasan kerja adalah yang menjalankan pekerjaannya dengan efektif. Jika kepuasan kerja dirasakan oleh karyawan maka mereka cenderung membicarakan hal-hal yang membangun organisasinya, lebih saling menolong antar teman kerja, serta melakukan pekerjaan yang terbaik bahkan lebih dari yang seharusnya dikerjakan untuk organisasi. Robbins dan Judge (2012:115) juga menyatakan bahwa karyawan yang puas dapat terlihat melalui perilakunya yang cenderung sopan, murah senyum, riang dan lebih tanggap dalam menghadapi pelanggan.

Dari uraian di atas, dapat diketahui bahwa kepuasan kerja karyawan merupakan unsur penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Tapi pada kenyataannya masih banyak perusahaan yang kurang memperhatikan kepuasan kerja karyawan. Salah satunya Antarakata Coffee Semarang yang kemungkinan kurang memperhatikan kepuasan kerja karyawan.

Antarakata Coffee merupakan salah satu kafe yang terkenal di Kota Semarang yang sudah berdiri sejak tahun 2018. Antarakata Coffee berlokasi di Jl. Ahmad Yani No.162, lokasi yang dipilih untuk membangun Antarakata Coffee adalah lokasi yang strategis karena terletak di tengah kota yang dimana merupakan jalur yang sering di lintasi orang serta akses yang mudah ditempuh. Antarakata Coffee memiliki design interior menarik yang bernuansa modern kemudian ditambah dengan lukisan-lukisan gambar dan tulisan di tembok yang unik. Ruangan di Antarakata terbagi menjadi *smoking room* dan *non smooking room*, untuk mementingkan kenyamanan pelanggan. Uniknya, Antarakata menyediakan tempat duduk untuk lesehan dan juga di

bar. Selain itu, terdapat banyak pilihan makanan dan minuman yang ditawarkan dengan harga yang menyesuaikan yaitu tidak terlalu mahal ataupun murah jadi termasuk dalam harga kategori *standard* namun lebih ditujukan untuk konsumen kalangan menengah ke atas.

Kafe pada umumnya membuka jam operasional hanya 12 jam, namun Antarakata Coffee memiliki keunggulan tersendiri dimana membuka jam operasional selama 24 jam. Dengan jam operasional yang lebih lama, kesempatan dalam meraih keuntungan pasti lebih tinggi. Namun, dalam meraih keuntungan yang lebih pasti usaha yang dilakukan dan biaya yang dikeluarkan juga lebih besar. Masalah-masalah yang dihadapi juga lebih besar dan tidak jauh dari karyawan-karyawan yang bekerja.

Dalam merekrut karyawan, *Owner* Antarakata tidak terlalu mementingkan latar belakang pendidikan tapi lebih kepada *skill* dan pengalaman yang dimiliki oleh karyawan tersebut. Sehingga karyawan Antarakata yang lulusan sarjana dan lulusan SMA dapat memiliki gaji yang seimbang, bahkan gaji karyawan lulusan SMA yang memiliki *skill* lebih dapat melebihi karyawan yang lulusan sarjana. Oleh sebab itu, rata-rata gaji karyawan Antarakata masih di bawah UMK Semarang tahun 2019 yaitu sebesar Rp. 2.498.587,53. Sistem kerja di Antarakata menggunakan sistem kontrak dengan pilihan kontrak selama 3 bulan, 6 bulan, serta 12 bulan. Untuk karyawan baru, pada 3 bulan pertama akan diberikan gaji di bawah *standard* gaji normalnya. Untuk gambaran lebih jelasnya sebagai berikut, seharusnya gaji yang diberikan sebesar Rp. 2.000.000 menjadi sebesar Rp.1.500.000. Kompensasi lain yang diberikan Antarakata selain gaji adalah BPJS, uang lembur, dan THR dengan syarat dan ketentuan yang ditentukan *owner*. BPJS diberikan jika karyawan sudah bekerja lebih dari 6 bulan, THR yang diberikan tergantung dari masa kerja karyawan dan ada perhitungannya sendiri dari *owner* Antarakata, untuk uang lembur diberikan sebesar Rp. 5.000 / jam.

Selain itu, owner tidak memberikan insentif, bonus, serta fasilitas apapun untuk karyawan karena bagi owner gaji pokok sudah cukup untuk karyawan. Dalam pemberian gaji, karyawan sering mengeluh karena seringkali tidak diberikan sesuai waktu yang ditentukan. Hal ini terjadi karena kelalaian owner yang sering lupa dengan alasan sibuk dengan pekerjaan lainnya. Keterlambatan tersebut cukup menjadi masalah bagi karyawan karena tanggal pemberian gaji bersamaan dengan pembayaran kebutuhan pokok mereka. Sumber: Owner Antarakata (Willy) dan Karyawan-karyawan Antarakata (Egga-Head Bar, Damar-Junior Bar, Ryan-Head Chef, Ayundha-Kasir) pada hari Kamis 16/04/2020 Wawancara langsung & Wawancara via Whats App pada hari Senin 04/05/2020

Kerjasama dan komunikasi antar karyawan sangat dibutuhkan dalam melakukan pekerjaannya. Sehingga dalam hal ini, rekan kerja sangat penting pengaruhnya bagi karyawan. Rekan kerja yang menyenangkan dapat mendukung pekerjaan karyawan sedangkan rekan kerja yang tidak menyenangkan menyebabkan masalah pribadi yang dapat berdampak negatif bagi kinerja karyawan. Masalah antar rekan kerja cukup sering terjadi di Antarakata, diantaranya adalah masalah senioritas. Karyawan yang sudah bekerja lebih lama sering kali berlagak seperti bos dan suka menyuruh-nyuruh karyawan baru. Masalah perbedaan pendapat antar karyawan yang menyebabkan karyawan sakit hati dan berujung pada konflik. Masalah gender dalam pekerjaan, sering kali karyawan pria menggoda dan mendekati karyawan wanita yang menyebabkan ketidaknyamanan dalam bekerja. Sumber: Owner Antarakata (Willy) dan Karyawan-karyawan Antarakata (Egga-Head Bar, Damar-Junior Bar, Ryan-Head Chef, Ayundha-Kasir) pada hari Kamis 16/04/2020 Wawancara langsung & Wawancara via Whats App pada hari Senin 04/05/2020

Karyawan yang bekerja pasti menginginkan adanya peningkatan dalam pekerjaannya, apalagi bila karyawan sudah merasa melakukan pekerjaannya dengan baik. Peningkatan yang dimaksud adalah peluang promosi jabatan. Karyawan-karyawan di Antarakata cukup susah untuk mendapat kenaikan jabatan. Hal ini disebabkan karena tidak ada kebijakan promosi jabatan dan posisi jabatan yang ada tidak banyak serta hanya karyawan tertentu yang dirasa memiliki kinerja yang lebih baik yang akan dipilih *owner* untuk naik jabatan. Berhubungan dengan pemilihan karyawan untuk kenaikan jabatan, terdapat masalah dimana saat karyawan merasa sama-sama memiliki kinerja yang baik dengan rekan kerjanya tapi yang mendapat kenaikan jabatan bukan dia melainkan rekan kerjanya. Sumber: Owner Antarakata (Willy) dan Karyawan-karyawan Antarakata (Egga-Head Bar, Damar-Junior Bar, Ryan-Head Chef, Ayundha-Kasir) pada hari Kamis 16/04/2020 Wawancara langsung & Wawancara via Whats App pada hari Senin 04/05/2020

Menurut Luthans (2012:142) bahwa kepuasan kerja dapat terpengaruhi oleh beberapa faktor yakni pekerjaan itu sendiri, pemberian gaji/upah, pengawasan dari atasan, kesempatan promosi jabatan, kondisi kerja, dan hubungan dengan teman kerja. Masalah gaji, rekan kerja, dan kesempatan promosi jabatan yang dihadapi karyawan Antarakata Coffee Semarang merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Robbins dan Judge (2012:109) menyatakan jika secara keseluruhan seorang karyawan merasakan kepuasan dengan pekerjaan yang mereka lakukan, pengawasan dari atasan, serta teman kerja. Namun, ketidakpuasan tersebut cenderung muncul dari kesempatan dalam promosi jabatan dan dalam pemberian upah/gaji.

Pada Tabel di bawah ini merupakan daftar kehadiran karyawan *Antarakata Coffee* Semarang dari bulan Januari hingga Maret tahun 2020:

Tabel 1. 1

Data Rata-rata Kehadiran dan Ketidakhadiran Karyawan Antarakata

No	Bulan	Karyawan	Jumlah Hadir Lebih Dari 75%	Jumlah Hadir Kurang Dari 75%
1.	Januari (1-31)	38	21	17
2.	Februari (1-28)	36	14	22
3.	Maret (1-31)	37	17	20
Rata - rata (per bulan)		37	17	20

Sumber: data sekunder pada (Januari-Maret) 2020.

Dari hasil analisis tabel 1.2 dapat disimpulkan bahwa pada bulan Januari 2020 jumlah hadir lebih dari 75% sebesar 21 karyawan dengan jumlah hadir kurang dari 75% sebesar 17 karyawan. Pada bulan Februari tahun 2020 jumlah hadir lebih dari 75% sebesar 14 karyawan dengan jumlah hadir kurang dari 75% sebesar 22 karyawan. Sedangkan pada bulan Maret 2020 jumlah hadir lebih dari 75% sebesar 17 karyawan dengan jumlah hadir kurang dari 75% sebesar 20 karyawan. Dapat dilihat bahwa rata-rata jumlah hadir kurang dari 75% selama tiga bulan cukup tinggi yaitu mencapai 20 karyawan.

Pada Tabel di bawah ini merupakan daftar ketidakhadiran karyawan *Antarakata Coffee Semarang* dari bulan Januari hingga Maret tahun 2020:

Tabel 1.2
Data Ketidakhadiran Karyawan Antarakata Coffee Semarang

Bulan	Jumlah Karyawan Yang Tidak Hadir	Daftar Ketidakhadiran							
		Izin		Sakit		Cuti		Tanpa Keterangan	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Januari	17	17	44,7%	13	34,2%	3	7,8%	12	31,5%
Febuari	23	23	63,8%	22	61,1%	3	8,3%	15	41,6%
Maret	20	20	54%	18	48,6%	6	16,2%	11	29,7%
Rata-rata		20	54,1%	17	143,9%	4	10,7%	12	34,2%

Sumber: data sekunder pada (Januari-Maret) 2020.

Dari hasil analisis tabel 1.2 dapat dijelaskan bahwa pada bulan Januari 2020 dari total 17 karyawan yang tidak hadir terdapat 17 karyawan yang pernah tidak hadir karena izin, 13 karyawan yang pernah tidak hadir karena sakit, 3 karyawan yang pernah tidak hadir karena mengambil cuti, dan 12 karyawan yang pernah tidak hadir tanpa keterangan. Pada bulan Febuari 2020 dari total 23 karyawan yang tidak hadir terdapat 23 karyawan yang pernah tidak hadir karena izin, 22 karyawan yang pernah tidak hadir karena sakit, 3 karyawan yang pernah tidak hadir

karena mengambil cuti, dan 15 karyawan yang tidak hadir tanpa keterangan. Pada bulan Maret 2020 dari total 20 karyawan yang tidak hadir terdapat 20 karyawan yang pernah tidak hadir karena izin, 18 karyawan yang pernah tidak hadir karena sakit, 6 karyawan yang pernah tidak hadir karena mengambil cuti, dan 11 karyawan yang pernah tidak hadir tanpa keterangan. Terdapat peningkatan karyawan yang tidak hadir dengan keterangan izin pada bulan Februari 2020 sebesar 19,1%, dengan keterangan sakit sebesar 26,9%, tanpa keterangan sebesar 10,1%, sedangkan untuk pengambilan cuti tidak mengalami peningkatan namun terdapat perbedaan persentase karena jumlah karyawan pada bulan Februari sebesar 36 karyawan. Pada bulan Maret terdapat penurunan karyawan yang tidak hadir dengan keterangan izin sebesar 9,8%, dengan keterangan sakit sebesar 12,5%, tanpa keterangan sebesar 11,9%, sedangkan untuk pengambilan cuti terdapat peningkatan sebesar 7,9%.

Menurut Mangkunegara (2017:117-119) bahwa adanya peningkatan dalam, ketidakhadiran, *turnover*, maupun tingkat pekerjaan merupakan indikasi ketidakpuasan kerja karyawan. Maka dapat diartikan kepuasan kerja dapat mengurangi adanya ketidaknyamanan dalam melakukan pekerjaan sehingga dapat menaikkan jumlah kehadiran serta kinerja karyawan.

Dampak negatif dari kinerja karyawan dapat berpengaruh terhadap pelanggan. Kinerja karyawan yang kurang baik menyebabkan pelanggan merasa kecewa dan tidak puas, sehingga tidak sedikit pelanggan yang mengeluh. Berikut merupakan penilaian-penilaian pelanggan mengenai Antarakata :



Antarakata Coffee

Jl. Ahmad Yani No.162, Karangkidul, Kota Semarang, Jawa Tengah

Tulis ulasan

4,6 ★★★★★ 2.228 ulasan

Urutkan menurut: Rating terendah



Ivo Hus

Local Guide · 52 ulasan · 32 foto

★★★★★ 2 bulan lalu

(Diterjemahkan oleh Google) Makanan tidak enak dan espresso sulit untuk diminum

(Asli)

Food wasn't great and the espresso was hard to drink

Suka

Antarakata Coffee

Jl. Ahmad Yani No.162, Karangkidul, Kota Semarang, Jawa Tengah

Tulis ulasan

4,6 ★★★★★ 2.228 ulasan

Urutkan menurut: Rating terendah



Nugun Muboro

5 foto

★★★★★ setahun yang lalu



Dede Handoko

Local Guide · 56 ulasan · 49 foto

★★★★★ 3 bulan lalu

Tempat nya asik, bagus, bersih, makanan sih penyajian bagus, cuma rasanya over banget hahaha, asiin banget.

Pelayan agak songong sih ☹️, ga nyante banget gara gara ngeliat cup Mcd yang gua buat tempatin buah dari hotel dikira bawa makanan dari luar, padahal jelas jelas gua makan dan minum makanan cafe disitu ☹️, too bad. Yang bikin orang balik karena Pelayanannya Pak, bukan cuma makanan yang enak ☹️

Suka

Menurut Luthans (2011:141) kepuasan kerja seringkali diukur dari seberapa hasil yang sudah dicapai apakah itu sudah sesuai ekspektasi atau lebih dari ekspektasi. Dapat digambarkan dengan seorang pekerja dalam sebuah perusahaan yang merasa jika ia sudah bekerja dengan maksimal bahkan melebihi kinerja pekerja lain namun penghargaan yang diterima lebih kecil, maka seorang pekerja tersebut akan merasa tidak puas dan kemungkinan dapat bersikap negatif terhadap pekerjaannya sendiri, pemimpin, dan juga teman kerja mereka. Jika situasinya berbanding balik, seorang pekerja tersebut

dibayar dan diperlakukan secara adil, maka seorang pekerja tersebut cenderung bersikap positif terhadap pekerjaannya, atasan, dan rekan kerja karena memunculkan rasa puas.

Menurut Robbins dan Judge (2012:112) ada empat cara karyawan menyatakan ketidakpuasan dalam bekerja yaitu keluar (*exit*) yaitu berhenti dan mengundurkan diri dari pekerjaan, menyuarakan (*voice*) yaitu menyampaikan masukan yang baik dan membicarakan persoalan yang ada dengan atasan agar kondisi menjadi lebih baik, mengabaikan (*neglect*) yaitu perilaku yang menyebabkan situasi perusahaan menjadi kacau karena sering tidak masuk dan berbuat salah, kesetiaan (*loyalty*) yaitu tetap menjalankan pekerjaannya dan menunggu dengan pasif hingga keadaan perusahaan sudah lebih baik termasuk tetap menjaga nama baik perusahaan walaupun terdapat celaan dari luar.

Dari data-data masalah yang sudah diuraikan di atas dapat disimpulkan bahwa Antarakata Coffee kemungkinan kurang memperhatikan kepuasan kerja karyawan, hal ini disebabkan karena karyawan-karyawan Antarakata Coffee cukup bermasalah dengan gaji, rekan kerja, dan juga peluang promosi. Gaji, rekan kerja, dan peluang promosi merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Adanya ketidakhadiran mengindikasikan ketidakpuasan karyawan. Jika peningkatan ketidakhadiran karyawan terus terjadi maka akan mengganggu keberhasilan dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai Antarakata Coffee. Oleh sebab itu, timbul keinginan penulis untuk meneliti sejauh mana keberhasilan Antarakata Coffee dalam mengelola karyawan-karyawannya guna memberikan rasa kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka akan dilakukan penelitian yang berjudul: **“Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Antarakata Coffee Semarang”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah-masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi kepuasan kerja karyawan pada Antarakata Coffee Semarang?
2. Upaya-upaya apa yang dilakukan oleh pihak perusahaan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan di Antarakata Coffee Semarang?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh karyawan untuk meningkatkan kepuasan kerjanya di Antarakata Coffee Semarang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah-masalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana persepsi kepuasan kerja karyawan pada Antarakata Coffee Semarang.
2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh pihak perusahaan dalam memperbaiki kepuasan kerja karyawan di Antarakata Coffee Semarang.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh karyawan untuk meningkatkan kepuasan kerjanya di Antarakata Coffee Semarang

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan referensi bagi pengembangan ilmu, bagaimana upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan kerja bagi karyawan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi manajemen perusahaan untuk mengelola kepuasan kerja karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

