

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sektor perekonomian di Indonesia tidak lepas dari globalisasi yang telah melanda akhir-akhir ini. Dampak secara langsung dirasakan adalah adanya perkembangan dunia usaha dalam negeri yang mengalami kemajuan yang cukup pesat. Hal ini dibuktikan dengan semakin banyaknya perusahaan-perusahaan baru yang secara otomatis mengakibatkan persaingan dunia usaha semakin ketat. Dalam perekonomian perusahaan di era seperti sekarang ini, perusahaan harus meningkatkan kualitas maupun kuantitas, sehingga bisa berdaya saing unggul. Komponen penting dalam mengembangkan sebuah perusahaan adalah adanya Sumber Daya Manusia (SDM). Menurut Sedarmayanti (2017), sumber daya manusia adalah semua potensi yang dimiliki oleh manusia yang dapat disumbangkan atau diberikan kepada masyarakat untuk menghasilkan barang dan jasa.

Dunia bisnis saat ini perusahaan perlu menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas, unggul dan terampil, sehingga diharapkan dapat memberikan perubahan dalam dunia bisnis untuk bisa beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat sehingga bisnis berkembang dengan pesat, baik industri pakaian, makanan dan minuman, teknologi dan lain sebagainya. Hal ini dapat menjadikan peluang usaha bagi berbagai pihak terutama dalam bidang industri kuliner *coffeeshop* atau *caffee* yang semakin banyak terlihat di perkotaan.

PT. Samasta Boga Indonesia (SBI) ialah satu dari banyaknya perusahaan yang bergerak pada bidang *food and beverage*. Perusahaan ini berlokasi di

Kecamatan Purwokerto Timur dan berdiri sejak tahun 2019. Perusahaan ini secara profesional menyediakan layanan jasa makanan dan minuman. Hal tersebut dikarenakan makanan dan minuman merupakan kebutuhan pokok yang dibutuhkan setiap hari. Café dalam bahasa Prancis adalah kopi. PT. Samasta Boga Indonesia memiliki beberapa gerai, yaitu Kalih Purwokerto, Kalih Tegal, TheSoeds Purwokerto, dan Titik Mula Coffee Purbalingga.

Pada dasarnya keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh kepuasan kerja karyawan. Perusahaan harus mengembangkan kualitas produk serta meningkatkan kesejahteraan bagi para pekerjanya sehingga akan munculnya kepuasan kerja. Perusahaan ini memiliki karakteristik pelayanan dengan sasaran utama ialah konsumen. Bukan sekedar membantu menyediakan kebutuhan konsumen, perusahaan ini juga memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan terutama dari segi pelayanan di perusahaan tersebut. Kepuasan dalam kerja karyawan bermanfaat untuk memajukan efisiensi dan memajukan produksi pada saat menyelesaikan masalah pegawai. Satu dari sekian penghambat kesuksesan perusahaan yang berkelanjutan adalah kepuasan kerja dari karyawan di perusahaan tersebut. Kepuasan kerja karyawan atau pegawai harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan dan kedisiplinan karyawan meningkat (Hasibuan, 2013). Menurut Sutrisno (2011), kepuasan kerja adalah sikap karyawan yang berhubungan dengan pekerjaan, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima di tempat kerja dan masalah yang berkaitan dengan faktor fisik dan psikologis dimana setiap orang dalam bekerja mengharapkan dapat memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja.

Berdasarkan dari data yang diperoleh pada tahun 2023 jumlah seluruh karyawan PT. Samasta Boga Indonesia dari berbagai cabang berjumlah 115 karyawan. Berikut ini tabel mengenai jumlah karyawan PT. Samasta Boga Indonesia:

**Tabel 1. Data Jumlah Karyawan PT. Samasta Boga Indonesia**

No	Lokasi Outlet	Jumlah Karyawan
1.	Kalih Coffee Tea & Space Jl. Pungkuran No.4, Purwokerto, Sokanegara, Kec. Purwokerto Timur., Kabupaten Banyumas	30
2.	Kalih Coffee Tegal Jl. Raya Pacul No.18B, Sibata, Mejasem Barat., Kec. Kramat, Kabupaten Tegal	28
3.	The Soeds Coffee & Eatery Jl. Jatiwinangun No.25, Jatiwinangun, Purwokerto Lor, Kec. Purwokerto Timur., Kabupaten Banyumas	29
4.	Titik Mula Coffee Jl. Dipokusumo No.28, Purbalingga, Purbalingga Lor, Kec. Purbalingga, Kabupaten Purbalingga	28
	<b>Jumlah Total</b>	<b>115</b>

Sumber: Data Primer diolah penulis (2024)

Kepuasan kerja karyawan tak luput dari faktor lingkungan kerja dikarenakan memegang peran penting bagi karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya (Nuraini, 2013). Lingkungan kerja tersebut mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama karyawan dan hubungan kerja antara bawahan dan atasan serta lingkungan fisik tempat karyawan bekerja.

Selain itu, faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu beban kerja. Menurut Sunyoto (2012), beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan

ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stress. Ketika beban kerja yang terlalu berat, maka akan timbul ketidakpuasan karyawan sehingga akan berdampak buruk pada hasil produksi. Wahyuni & Irfani (2019) mengungkapkan bahwa, setiap karyawan memiliki tugas atau beban yang menjadi tanggung jawabnya masing-masing yang patut untuk menjadi perhatian suatu perusahaan, karena beban atau tanggung jawab yang dimiliki karyawan adalah unsur yang sangat penting untuk kepuasan kerja karyawan, untuk mendapatkan atau memperoleh kepuasan kerja karyawan yang produktif, perusahaan harus bisa memahami tanggung jawab apa yang mampu menjadi beban setiap karyawan. Beban pekerjaan ini muncul karena adanya tuntutan dari perusahaan pada karyawannya.

Setelah faktor lingkungan kerja, dan beban kerja faktor berikutnya yaitu kompensasi. Menurut Rijanti dkk. (2021), kompensasi adalah hal yang dibutuhkan oleh tiap karyawan, setiap karyawan tentunya menginginkan imbalan yang sesuai dan adil. Baik atau tidaknya suatu sistem imbalan yang ada pada suatu perusahaan, itu akan menjadi tolak ukur atas suasana kerja karyawan. Kompensasi ini biasanya berbentuk uang, baik itu diberikan secara langsung ataupun tidak langsung. Ada beberapa unsur di dalam kompensasi seperti gaji, insentif, tunjangan dan fasilitas sarana dan prasarana.

Selain faktor kompensasi, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah komunikasi. Menurut Hamali (2018), komunikasi merupakan suatu proses penyampaian ide-ide dan informasi berupa perintah dan petunjuk kerja dari seorang pimpinan kepada karyawan untuk melaksanakan tugas kerja dengan baik. Peranan komunikasi dalam suatu organisasi sebagai saluran informasi dari satu orang ke

orang lain sangatlah penting. Dengan bantuan interaksi, yang bersangkutan mengetahui informasi apa yang diberikan dan apa yang perlu dilakukan. Barrett (2002) menegaskan bahwa komunikasi yang bermakna memberikan informasi pada segenap anggota organisasi untuk mengambil bagian dalam pencapaian strategi dan tujuan organisasi.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan karyawan diperoleh bahwa salah satu permasalahan mengenai lingkungan kerja pada tempat bekerja. Fenomena yang ditemukan pada lingkungan kerja diantaranya kebersihan lingkungan kerja yang kurang, bisa dilihat seperti kebersihan di dapur, ruangan, peralatan seperti meja kursi yang sering terkena debu dan kebersihan kamar mandi termasuk air dan bak mandi yang jarang dibersihkan, selain itu banyaknya sampah sisa makanan yang tidak dibuang pada tempatnya. Lingkungan yang bersih akan menyehatkan dan menyejukkan pandangan serta menyegarkan udara, sehingga karyawan tidak merasa terganggu dengan kotoran dan bau akibat lingkungan yang kurang bersih. Lingkungan kerja sebagai sarana pendukung karyawan dalam bekerja, yang apabila situasinya baik tentu kinerja yang dihasilkan karyawan akan lebih optimal.

Kemudian terdapat juga permasalahan mengenai beban kerja, masih terdapat dari beberapa karyawan menunjukkan dirinya memiliki beban kerja pada saat melakukan pekerjaan seperti adanya kelelahan fisik. Serta apabila suatu beban kerja yang berat diberikan kepada pekerja yang lemah maka akan terjadi suatu hambatan sehingga pekerja tersebut akan merasa terbebani dan dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan dalam bekerja.

Selanjutnya permasalahan kompensasi, pembayaran kompensasi yang diperoleh setiap karyawan masih belum optimal karena hanya diperoleh bagi karyawan yang memiliki keterampilan saja. Serta kurangnya dalam penilaian dalam pemberian bonus, dan peningkatan gaji atau promosi karyawan sehingga dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan.

Faktor terakhir yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu komunikasi, Apabila komunikasi berjalan baik dan memiliki komitmen organisasional yang tinggi maka hal ini dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Andriyanti & Fitriani (2018) menjelaskan komunikasi adalah arus informasi, pertukaran informasi dan perpindahan arti di dalam suatu organisasi. Namun masih terdapat kurangnya komunikasi antar karyawan dengan pimpinan, sehingga akan menurunkan kepuasan kerja karyawan yang akan mempengaruhi perusahaan.

Selain permasalahan yang terjadi diatas, peneliti juga menemukan adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu oleh Taheri dkk. (2020) yang isinya menunjukkan hasil bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Selanjutnya penelitian dari Saputra, (2022) dengan variabel pengaruh kompensasi, lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan, yang menunjukkan hasil bahwa kompensasi, beban kerja dan lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Kemudian peneliti menambahkan variabel komunikasi dari Nurrachmah, (2021) dengan variabel komunikasi terhadap kepuasan kerja. Dengan menunjukkan hasil bahwa variabel komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perlu dilakukan penelitian tentang lingkungan kerja, beban kerja, kompensasi dan komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian akan dilakukan di PT. Samasta Boga Indonesia.

## **B. Rumusan Masalah**

Dengan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan?
3. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan?
4. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Praktis**

Diharapkan penelitian ini bisa menjadi sumber masukan atau informasi bagi manajer perusahaan yang menyangkut kepuasan kerja karyawan dengan variabel yang diteliti, yaitu lingkungan kerja, beban kerja, kompensasi, dan komunikasi.

### **2. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memperkuat atau memperkaya teori manajemen sumber daya manusia yang berhubungan dengan variabel lingkungan kerja, beban kerja, kompensasi, dan komunikasi, sehingga dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.