

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fenomena munculnya berbagai *coffee shop* di Indonesia memang sedang booming dalam beberapa tahun terakhir. Tren ngopi atau nongkrong di kedai coffee menjadi sesuatu yang banyak dijumpai tidak hanya di kota-kota besar tetapi sampai ke kota-kota kecil seluruh Indonesia. Fenomena ini erat kaitannya dengan berbagai kalangan, baik kalangan atas maupun menengah, dengan rentan usia remaja hingga dewasa. Bahkan minum kopi menjadi ritual wajib bagi sebagian orang dan sudah menciptakan gaya hidup “*No coffee, no workee*”. Anak Muda berperan penting dalam perkembangan ini. Nongkrong di kedai kopi sudah menjadi gaya hidup bagi kalangan muda untuk memenuhi kebutuhan sosialisasi dalam pergaulan sebayanya. Dengan semakin meningkatnya minat ngopi di kalangan remaja maupun dewasa *coffee shop* menjadi salah satu peluang bisnis untuk yang menjanjikan bagi para pengusaha *corporate* maupun para pelaku usaha micro kecil menengah (UMKM).

Perkembangan teknologi media sosial yang semakin pesat memiliki pengaruh besar terhadap tren ini, dimana media sosial memainkan peran yang signifikan dalam memperluas pangsa pasar dan memperkuat citra merk bagi *coffee shop*. Di era sekarang ini orang-orang yang pergi ke kedai kopi tidak hanya untuk menikmati kopi saja, tetapi bisa juga untuk menikmati suasana pemandangan di kedai kopi atau berfoto dan mempostingnya di media sosial.



Sumber: *theiconomic.com*

Gambar 1. 1
Konsumsi Kopi Nasional

Pertumbuhan kedai kopi di Indonesia berbanding lurus dengan pertumbuhan konsumsi kopi nasional menurut data Kementerian Pertanian, diproyeksikan bahwa terjadi peningkatan konsumsi kopi Nasional. Data pada 2016 menunjukkan jumlah konsumsi kopi nasional sebesar 249,8 ribu ton dan meningkat sampai 366,9 ribu ton pada tahun 2021. Konsumsi kopi domestik saat ini tumbuh sekitar 13,9% per tahun, melebihi konsumsi dunia 8%.

Tren ngopi ini tidak hanya di kota-kota besar, Kuningan juga menjadi salah satu kota yang mengalami peningkatan kedai kopi selama 3 tahun terakhir. Tidak kalah dengan kawasan ibu kota Jakarta, Kabupaten Kuningan juga sudah bukan menjadi alasan untuk tidak menjadi kekinian. Kabupaten Kuningan banyak sekali memiliki *Coffee shop* yang *aesthetic* dan *instagramable* yang bisa dikunjungi oleh siapa saja, tak hanya itu selain nongkrong asik, juga bisa sambil menikmati udara yang sejuk sambil menikmati kopi di ketinggian seperti di daerah Kecamatan Cigugur.

Minat nongkrong di kedai kopi pada masyarakat di Kabupaten Kuningan Kecamatan terbilang cukup tinggi, terbukti beberapa tahun terakhir banyak bermunculannya kedai-kedai kopi baru. Kabupaten Kuningan terletak dekat dengan

Gunung Ciremai yang notabeneanya dataran tinggi dengan udara yang dingin pada malam hari, mungkin dengan faktor itulah yang mendukung banyak masyarakat Kuningan memiliki minat ngopi yang tinggi selain dengan mengikuti tren. Berikut adalah beberapa *coffee shop* di Kabupaten Kuningan yang menjadi yang menjadi sampel untuk diteliti:

Tabel 1. 1
Tabel Coffe Shop Yang Diteliti

No	Nama <i>Coffee shop</i>	Jumlah Karyawan	
		Tetap	Freelance
1	1/3 Malam Coffee	5	0
2	Anggun Coffee & Resto	13	2
3	Blackbine Coffee	6	5
4	Coffee Island	7	1
5	D'Lamping Kidang Coffee & View	5	2
6	Fadhi Coffee	11	0
7	For Coffee	8	0
8	Lembah Kopi	5	0
9	Makaya Coffee	6	2
10	Mokopi Ancaran	8	0
11	Onedis Coffee	7	1
12	Otaku Coffee & Roastery Awirarangan	7	2
13	Otaku Coffee & Roastery Ciporang	12	2
14	Otaku Coffee & Roastery Kramatmulya	6	2
15	Raga Kopi Kuningan	5	0
16	Sagof Coffee Eatery	9	0
17	Santana Sky Coffee	5	0
18	Sirjio Barber Coffee	11	0
Total		155	

Sumber: *Survei Coffee shop yang diteliti (2023)*

Data pada tabel 1.1 merupakan *coffee shop* di Kabupaten Kuningan yang diteliti. Kriteria pemilihan pada penelitian ini merupakan *coffee shop* yang berada di Kabupaten Kuningan, berdiri minimal lebih dari 2 tahun, dan memiliki karyawan minimal 5 orang. Data tersebut merupakan data karyawan yang bekerja sebagai barista, koki, kasir, *waiters*, dan karyawan *freelance*. Setiap kedai memiliki ciri khas

masing-masing mulai dari produk kopi *best seller* berbeda, konsep bangunan yang berbeda, pemandangan yang berbeda serta bersaing membuat tempat yang *aesthetic* dan *instagramable* untuk menarik minat pengunjung yang ingin berfoto ria dan memenuhi kebutuhan sosial media mereka.

Kepuasan kerja merupakan fenomena yang sering diangkat dan dibicarakan dalam berbagai diskusi dan pertemuan-pertemuan ilmiah, kepuasan kerja memberikan efek terhadap output dari sebuah proses dalam perusahaan. Menurut Asmara, (2017) kepuasan kerja bukanlah salah satu faktor yang berdiri sendiri, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik bersumber dari perusahaan maupun dari pribadi pegawainya itu sendiri. Nugraha dan Surya, (2016) menjelaskan tingkat kepuasan yang rendah bisa dilihat dari kurang puasnya dengan besaran gaji yang diterima karyawan, karyawan tidak bersemangat dalam melakukan pekerjaannya. Karyawan berprestasi susah menerima kenaikan jabatan, serta kurangnya bonus bagi karyawan yang berprestasi.

Menurut anas dalam Nugraha dan Surya, (2016), kepuasan kerja dapat memberikan rasa yang menyenangkan dan gembira dalam pekerjaan, selain terpeliharanya kepuasan kerja akan mendorong karyawan untuk bekerja dengan penuh semangat dan akhirnya akan membantu perusahaan dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

Kepuasan kerja karyawan menjadi salah satu elemen penting dalam berjalannya suatu perusahaan. Menurut Bushra dalam Putra dan Sariyathi (2015), Kepuasan kerja membantu menciptakan sikap positif dalam karyawan, menaikkan moral karyawan, meningkatkan kinerja mereka dan menciptakan hubungan yang menyenangkan dengan rekan kerja mereka. Karyawan yang puas cenderung lebih kreatif dan inovatif yang membantu bisnis untuk tumbuh, berkembang dan membawa perubahan positif sesuai dengan situasi pasar.

Karyawan yang bekerja dengan tingkat kepuasan yang tinggi akan memandang pekerjaannya sebagai suatu hal yang menyenangkan. Ketika karyawan merasa puas, maka karyawan akan semakin loyal kepada perusahaan, sehingga

disiplin, semangat serta moral kerja yang mereka miliki dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya akan meningkat. Begitu pula sebaliknya, karyawan dengan tingkat kepuasan yang rendah akan memandangi pekerjaannya sebagai pekerjaan yang membosankan sehingga dalam melakukan pekerjaannya, karyawan tersebut akan merasa terpaksa.

Kepuasan kerja bisa terjadi pada karyawan yang bekerja sebagai apa saja, tidak terkecuali karyawan kedai kopi. Pekerjaan ini berhadapan langsung dengan konsumen, apabila karyawan tidak mendapat kepuasan kerja maka pekerjaan yang mereka lakukan cenderung akan menjadi beban dan tidak dilakukan secara sukarela, maka akan berdampak pada pada kepuasan konsumen.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, untuk melihat kondisi sebenarnya mengenai kepuasan kerja karyawan *coffee shop* di Kabupaten Kuningan, dilakukan pra survei dengan menyebarkan kuisisioner sementara, yang terdiri dari indikator mengenai kepuasan kerja dari karyawan kepada responden:

Tabel 1. 2
Survei Pendahuluan Terkait Kepuasan Kerja

No	Pernyataan	Jawaban (%)		Jumlah Responden	Target dalam (%)
		Ya	Tidak		
1	Saya merasa puas dengan pekerjaan yang dijalani saat ini	52%	48%	52	100%
2	Saya merasa puas dengan sikap atas terhadap pekerjaan saya	42%	58%	52	100%
3	Saya merasa puas dengan fasilitas yang disediakan perusahaan	63,5%	63,5%	52	100%
4	Saya merasa puas dengan gaji yang diterima saat ini	28%	72%	52	100%
5	Saya merasa puas dengan pekerjaan sekarang dan tidak ada niat untuk keluar dari pekerjaan	32,7%	67,3%	52	100%

Sumber : Hasil Olah Data Kuisisioner Sementara (2023)

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa kondisi kepuasan karyawan yang bekerja di *coffee shop* di Kabupaten Kuningan secara keseluruhan belum sesuai yang diharapkan, hal ini dapat dilihat banyaknya karyawan yang memberikan jawaban kecenderungan tidak. Berdasarkan data tersebut, dapat terlihat bila karyawan yang bekerja sebagai karyawan kedai kopi di Kabupaten Kuningan merasa gaji yang diberikan oleh perusahaan bukan satu-satunya faktor yang dapat memberikan kepuasan. Selain itu banyak karyawan yang merasa bahwa lingkungan kerja mereka tidak nyaman dan bahkan merasa sempit untuk bekerja, dan tidak hanya itu karyawan banyak yang merasa tidak puas terhadap sikap pimpinan dan seolah tidak menjaga hubungan baik dengan mereka, hanya sebatas kerja saja.

Ketika karyawan sudah merasa tidak puas akan pekerjaannya, akan timbul gejala-gejala yang disebabkan oleh ketidakpuasan itu seperti karyawan merasa malas untuk masuk kerja, tidak cekatan dalam pekerjaan, menghindar dari atasan atau bahkan karyawan tersebut memutuskan untuk mengundurkan diri dari perusahaan tersebut.

Menurut Richardson dalam Fitriantini dan Nurmayanti, (2020) ketidakpuasan pada karyawan terjadi ketika seorang karyawan memiliki pemikiran untuk keluar dari pekerjaannya dengan harapan untuk mendapatkan pekerjaan lain yang mampu memberikan kepuasan kerja yang lebih baik. Ciri dari ketidakpuasan karyawan pada perusahaan adalah dengan adanya niat untuk keluar dari pekerjaannya atau *turnover intention*.

Menurut Melky dalam Nasution, (2017) mengatakan bahwa *turnover intention* merupakan suatu hasrat dan keinginan karyawan untuk berhenti dari keanggotaan organisasi serta berpindah kerja dengan menerima upah penghasilan. *Turnover* merupakan wujud nyata dari *turnover intention* yang akan menjadi masalah serius bagi perusahaan khususnya apabila karyawan yang mengundurkan diri memiliki kemampuan, keterampilan dan pengalaman atau menduduki posisi vital di perusahaan, sehingga dapat mengganggu efektivitas perusahaan.

Menurut Harter dalam Putu et al., (2017) *Turnover Intention* sangat terkait dengan kepuasan kerja. Hal ini disebabkan oleh karyawan dalam suatu organisasi yang memiliki kepuasan kerja akan cenderung lebih produktif, memberikan kontribusi terhadap sasaran dan tujuan organisasi serta memiliki keinginan yang rendah untuk keluar dari organisasi.

Berdasarkan teori diatas peneliti melakukan survei mengenai tingkat turnover yang diakibatkan oleh kepuasan kerja pada karyawan *coffee shop* di Kabupaten Kuningan. Berikut adalah hasil survei mengenai tingkat turnover pada karyawan *coffee shop* di Kabupaten Kuningan:

Tabel 1. 3
Tabel *Turnover* Karyawan *Coffee shop*

No. <i>Coffee shop</i>	Jumlah Karyawan				<i>Turnover</i> Karyawan			
	Awal Tahun		Akhir Tahun		2022		2023	
	2022	2023	2022	2023	Keluar	Masuk	Keluar	Masuk
1	4	4	4	4	1	1	1	1
2	6	7	7	9	3	4	2	4
3	7	6	6	5	3	2	2	1
4	5	4	4	4	2	1	2	2
5	5	4	4	5	2	1	1	2
6	6	6	6	6	0	0	1	1
7	5	5	5	5	1	1	0	0
8	6	9	9	11	1	4	2	4
Jumlah	44	45	45	49	13	14	11	15
Presentase <i>Turnover</i>					29,5%		23,4%	

Sumber: *Data Primer coffee shop yang diolah lagi (2023)*

Keterangan:

No. Coffee 1 = Onedis Coffee

No. Coffee 2 = Blackbine Coffee

No. Coffee 3 = Santana Sky Coffee

No. Coffee 4 = Sagof Coffee Eatery

No. Coffee 5 = Lembah Kopi

No. Coffee 6 = Raga Kopi Kuningan

No. Coffee 7 = D'Lamping Kidang Coffee & View

No. Coffee 8 = Anggun Coffee and Resto

Dari data *turnover* yang didapat melalui wawancara pada tabel 1.3 dapat dihitung presentase tingkat *turnover* karyawan *coffee shop* di Kabupaten Kuningan dengan menggunakan rumus *turnover* menurut Dessler dalam Hayuningtyas, (2016). Rumusan untuk mengetahui besarnya *turnover* yakni sebagai berikut:

$$\text{Turnover Rate} = \frac{\text{Karyawan Keluar}}{\frac{1}{2} (\text{Karyawan Awal Tahun} + \text{Karyawan Akhir Tahun})} \times 100$$

Sumber: Dessler dalam Hayuningtyas, (2016)

Gambar 1. 2 **Perhitungan Turnover**

Hasil olah data primer dari 8 *coffee shop* di Kabupaten Kuningan, jumlah data perputaran karyawan dari 8 kedai kopi tersebut pada tahun 2022 mencapai 29,5%, dan pada tahun 2023 menjadi 23,4%. Menurut Sakinah dalam Johar et al., (2022) tingkat *turnover* dikatakan tinggi apabila nilainya melebihi 10%. *Turnover* yang tinggi dapat menghambat jalannya peusahaan. Masalah ini bisa disebabkan oleh karyawan yang tidak merasa puas dengan pekerjaan mereka, faktor dari atasan mereka, lingkungan kerja mereka yang tidak nyaman atau bahkan kompensasi yang kurang memenuhi kebutuhan mereka.

Faktor kepemimpinan dapat mempengaruhi kepuasan seseorang dalam bekerja. Dalam menciptakan kepuasan kerja pada karyawan dibutuhkan kepemimpinan yang baik, tidak hanya dalam menjaga hubungan yang baik dengan bawahan tetapi juga harus memberikan perintah yang bijak. Dengan begitu bawahan akan merasa dihargai oleh atasan dan akan meminimalisir tingkat ketidakpuasan karyawan terhadap atasan. Tamali dan Munasip, (2019) menjelaskan kepemimpinan dapat menyesuaikan situasi dan kondisi, sehingga dapat ditentukan langkah-langkah perbaikan untuk menaikkan tingkat kepuasan.

Selain itu, perusahaan perlu untuk menciptakan lingkungan yang nyaman dapat membuat karyawan lebih fokus dalam bekerja. Karyawan akan melakukan pekerjaannya dengan senang dan sukarela apabila sudah mendapatkan itu, dan tujuan Perusahaan akan mudah tercapai. Menurut Tamali dan Munasip, (2019) manusia akan berusaha untuk mampu beradaptasi dengan kondisi lingkungan yang ada di sekitarnya. Begitupun ketika bekerja, manusia tidak dapat dipisahkan dari berbagai keadaan disekitar ditempat bekerja yaitu lingkungan kerja.

Di lingkungan pekerjaan, semakin nyaman lingkungan kerja yang tercipta, semakin tinggi pula kepuasan karyawan dalam bekerja yang akan berdampak pada produktifitas kerja yang tinggi pada pekerjaan mereka. Sebaliknya, jika karyawan tidak mendapatkan kenyamanan, suasana yang kondusif maka akan berdampak pada penurunan semangat kerjai, bahkan tidak jarang mereka akan menganggap pekerjaan yang diberikan kepada mereka adalah halangan yang menekan mereka.

Kepuasan kerja tidak dapat dipisahkan dengan kompensasi. Almeyda dan Gulo, (2022) kompensasi yang merupakan harapan bagi karyawan, gambaran tentang hubungan ini adalah kompensasi dapat menimbulkan kepuasan kerja yang tinggi, kepuasan kerja akan tinggi apabila keinginan dan kebutuhan dalam bekerja terpenuhi maka kompensasi kerja akan terwujud dengan baik.

Menurut Susanto dalam Nugraha dan Surya (2016) bahwa faktor kompensasi mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan kerja karyawan karena kompensasi yang sesuai dengan beban kerja yang diberikan kepada karyawan dapat memberi rasa nyaman dan interaksi yang baik antara karyawan dan atasan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mengindikasi adanya research gap dari variabel independen yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu sebagai berikut:

Hasil Penelitian Astuti dan Iverizkinawati, (2018) menunjukkan variabel kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Berbeda dengan hasil penelitian yang dikemukakan oleh Brahmasari dan

Suprayetno, (2018) menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Dimana aktivitas kepemimpinan yang dilakukan tidak selalu berdampak positif bagi perusahaan, kepemimpinan yang salah akan menurunkan kinerja perusahaan.

Hasil penelitian Hartanto dan Turangan (2021) menunjukkan variabel lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Berbeda dengan hasil penelitian yang dikemukakan oleh Almeyda & Gulo, (2022), dengan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja,

Hasil penelitian Nugraha dan Surya (2016) menunjukkan variabel kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Berbeda dengan hasil penelitian yang dikemukakan oleh Made dan Atmaja, (2020) menunjukkan bahwa variabel kompensasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, ini menunjukkan bahwa semakin karyawan mendapatkan kompensasi yang sesuai maka semakin rendah tingkat stress mereka pada pekerjaannya.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh penulis pada karyawan-karyawani *coffee shop* yang ada di Kabupaten Kuningan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka akan dirumuskan masalah yang akan menjadi pokok pembahasan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh antara Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan *Coffee shop* di Kabupaten Kuningan
2. Bagaimana pengaruh Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan *Coffee shop* di Kabupaten Kuningan

3. Bagaimana pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan *Coffee shop* di Kabupaten Kuningan
4. Bagaimana pengaruh Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan *Coffee shop* di Kabupaten Kuningan

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan *Coffee shop* di Kabupaten Kuningan
2. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan *Coffee shop* di Kabupaten Kuningan
3. Untuk mengetahui pengaruh Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan *Coffee shop* di Kabupaten Kuningan
4. Untuk mengetahui pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan *Coffee shop* di Kabupaten Kuningan

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Untuk memperluas pengetahuan seorang penulis, hal ini dapat terwujud melalui penerapan konsep-konsep yang diperoleh selama perkuliahan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pihak *coffee shop* yang diteliti

Hasil penelitian diharapkan dapat membantu untuk memberikan masukan dan gambaran bagi beberapa *coffee shop* yang diteliti dalam mengatasi permasalahan yang timbul dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan melalui kepemimpinan, lingkungan kerja dan kompensasi sehingga dapat bermanfaat bagi beberapa *coffee shop* yang diteliti.

- b. Bagi Karyawan

Hasil penelitian diharapkan dapat membantu pemimpin dan karyawan dalam memahami kepemimpinan dan lingkungan kerja yang

dibutuhkan serta mampu memberikan kompensasi yang setimpal dengan beban kerja yang diberikan pada karyawan sehingga dapat meningkatkan kepuasan dalam bekerja di beberapa *coffee shop* yang diteliti.

c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan penulis tentang kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi dan kepuasan kerja.

d. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan, bahan informasi serta sumber referensi untuk penelitian selanjutnya agar dapat lebih dikembangkan.