

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Majalengka merupakan salah satu daerah yang berada di Jawa Barat, Indonesia. Kota ini berjarak sejauh 96 km dari kota Bandung serta berjarak 65 km dari Kota Cirebon. Seiring berkembangnya waktu, semakin banyak café yang bermunculan di daerah Majalengka, café tersebut juga memiliki aneka ragam konsep, maka dari itu cukup banyak masyarakat yang mengunjungi sebuah café. Terdapat berbagai faktor alasan mengapa masyarakat mengunjungi café, seperti untuk berkumpul Bersama kerabat, mengerjakan tugas, ataupun hanya sebatas untuk mengabadikan momen di beberapa spot foto yang berada di café tersebut.

Menurut dari Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Bab 1 Pasal 1 poin ke 24. Definisi dari *café* itu sendiri yaitu merupakan sebuah usaha yang menyajikan makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan serta perlengkapan untuk mengampu proses pembuatan, penyimpanan dan penyajiannya didalam satu tempat yang tidak berpindah-pindah. Café merupakan tempat bersantai dan berbincang-bincang dimana pengunjung bisa memesan makan dan minum. Café merupakan tipe restoran yang mengutamakan kenyamanan, suasana tenang, dan hiburan untuk pengunjung. Dalam hal kenyamanan tamu, sumber daya manusia memiliki peranan penting.

Persaingan yang ketat dalam dunia dunia bisnis menuntut sebuah perusahaan untuk melakukan pengembangan kualitas sumber daya manusia (SDM), hal itu karena dari peranan tersebut memegang kendali yang penting akan

berjalannya suatu operasional yang ada di perusahaan. Tujuan perusahaan tercapai ketika karyawan mendapatkan kepuasan kerja yang diharapkan. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu aspek penting dalam pengelolaan operasional dalam suatu bisnis. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan sebuah ilmu atau seni yang didalamnya mengatur sebuah hubungan serta peranan pada tenaga kerja guna dapat bekerja secara efisien dan juga efektif yang bertujuan untuk mewujudkan goals dari sebuah bisnis atau perusahaan (Hasibuan, 2014:10). Sumber Daya Manusia sebagai penggerak sebuah organisasi disebuah perusahaan dan memiliki fungsi berupa aset yang harus ditingkatkan kembali kemampuannya (Ansory, dan Indrasari 2018:59). Untuk mencapai tujuan organisasi ditinjau dari kualitas kinerja pegawai. Hal Ini menjadi tantangan bagi organisasi untuk menciptakan sdm yang berkualitas untuk meningkatkan kepuasan tamu.

Kinerja merupakan hasil pekerjaan seorang pegawai yang dapat dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja hingga kerja sama antar pegawai untuk menggapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi (Sutrisno, 2016:172). Selain itu kinerja juga adalah hasil dari pekerjaan secara kualitas dan juga kuantitas yang telah tercapai oleh seorang pegawai ketika melaksanakan tugas pekerjaan dengan tanggung jawab yang telah diberikan (Mangkunegara, 2017:188). Dalam mencapai kualitas kinerja pegawai yang baik ialah pegawai mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya, akan tetapi dengan beban kerja yang banyak akan mengakibatkan kualitas kinerja pegawai tidak optimal.

Beban kerja merupakan suatu aspek yang sangat penting dalam sebuah organisasi di perusahaan, dengan terdapatnya beban kerja yang efektif dalam suatu

organisasi dapat memahami kinerja karyawan dalam bekerja secara maksimal. Beban kerja merupakan prosedur atau kegiatan yang harus dilakukan oleh seorang pegawai dalam kurun waktu tertentu. (Vanchapo, 2020:1). Jika seorang pegawai dapat mengerjakan serta dapat beradaptasi pada tugas yang berasal dari atasan, maka hal itu tidak dapat dijadikan suatu beban kerja, tetapi jika seorang pegawai tidak berhasil mengemban pekerjaannya maka hal tersebut menjadi suatu beban pekerjaan. Beban kerja adalah istilah lain untuk prosedur yang dilakukan karyawan saat melakukan tugas di pekerjaan untuk jumlah waktu yang telah ditentukan dan dengan keadaan normal (Monika, 2018). Selain itu, beban kerja merupakan tekanan yang ditimbulkan oleh ketidakmampuan seseorang untuk menyesuaikan diri dan dipengaruhi oleh perbedaan individu atau proses psikologis, khususnya sebagai akibat dari tindakan yang berasal dari luar diri, seperti keadaan, lingkungan, dan peristiwa yang banyak mengganggu mental atau ketegangan fisik pada orang lain. (Gibson dan Ivancevich, 2012). Untuk menghitung beban kerja tersebut terdapat rumusan sebagai berikut:

$$\text{Beban kerja} = \text{Jumlah tugas} / \text{waktu yang disediakan}$$

Maka dari itu faktor beban kerja merupakan suatu hal yang dapat mempengaruhi karyawan ketika bekerja. Banyak sedikitnya beban kerja yang akan dibebankan kepada pegawai akan berdampak pada kepuasan tamu, lamanya waktu bekerja yang diluar dari perjanjian dari perusahaan menjadi salah satu faktor pegawai yang bekerja tersebut cenderung muncul rasa ketidakpuasan dalam bekerja, hal itu dapat kita lihat berdasarkan pada pasal 77 UU Ketengakerjaan yang menjelaskan bahwa aturan sistem kerja dibagi menjadi 2 yaitu 7 jam dalam sehari (6 hari kerja/minggu) dan 8 jam dalam sehari (5 hari kerja/minggu) namun dengan fakta

yang terjadi di Laloma *café* sering sekali para pegawainya bekerja sekitar 12 jam kerja bahkan dapat lebih lama lagi ketika terdapat sebuah *event*, selain dari permasalahan waktu kerja yang lama para pegawai juga diberikan tanggung jawab yang diluar kemampuan atau skil yang dimiliki contohnya seperti seorang pegawai kitchen di laloma *café* terkadang harus membuat menu minuman yang diluar kemampuan skillnya, selain itu di faktor pemberian gaji juga sangat berdampak pada kepuasan kerja pegawai. Menurunnya tingkat kepuasan kerja seorang pegawai juga dapat dilihat dari faktor gaji ataupun upah yang diberikan oleh sebuah perusahaan ke pegawai yang bekerja.

Gaji merupakan sebuah bentuk pembayaran atas hak yang akan diberikan oleh suatu organisasi kepada seorang pegawai (Mardi dalam Sinambela, 2016:237). Beban kerja yang banyak tidak sebanding dengan gaji yang diberikan kepada pegawai di Laloma *café*. Untuk Upah Minimum Kabupaten/Kota (UMK) yang ada di Majalengka yaitu sebesar Rp. 2.180.602, sementara untuk kebijakan upah yang diberikan oleh pihak Laloma *café* kepada para pegawai yang bekerja mendapatkan upah sebesar Rp. 40.000/harinya. Misalnya Pegawai bekerja dalam 5 hari dalam 1 minggu jadi Rp. 40.000 x 20 hari kerja = Rp. 800.000 dengan perbandingan dengan UMK Majalengka yang ada diatas gaji memiliki nominal yang lebih kecil Dari faktor beban kerja yang ditanggung serta gaji ataupun upah yang diberikan oleh pihak Laloma *café* berakibat kepada kepuasan kerja pegawai yang bekerja disana, yang berdampak dengan terjadinya jumlah pegawai yang keluar di Laloma *café*.

Kepuasan kerja merupakan suatu keadaan emosional yang menyenangkan ataupun sebaliknya didalam suatu pekerjaan, kepuasan kerja dapat mencerminkan

sebuah perasaan seorang pegawai terhadap pekerjaan yang diterimanya (Dadang, 2013:15). Seorang pegawai yang mendapatkan kepuasan kerja, hingga kepercayaan ke sebuah perusahaan atau bisnis cenderung akan tinggi (Chen, Hsiao dan Wang:2012). Terdapat tiga Teori kepuasan kerja, (Wexley dan Yulk Dalam suwanto dan Priansa, 2011) yaitu: Teori Keadlian (Equity Theory), Teori Ketidaksesuaian (Discrepancy Theory), Teori Dua Faktor (Two Factor Theory) terbagi menjadi dua diantara: Memuaskan (Satisfier) dinilai dari adanya kenaikan jabatan atau promosi, lingkungan kerja yang baik dan adanya pengembangan pegawai dan Tidak Memuaskan (Dissatisfier) ditandai dengan pemberian gaji tidak sebanding dengan beban pekerjaan, kurangnya komunikasi dan kerja sama antara sesama pegawai dan atasan serta kondisi lingkungan yang tidak menyenangkan. Menurut teori yang diajukan para ahli, dapat dikatakan demikian, yang menjadi faktor ketidakpuasan kerja oleh pegawai di laloma *café* dapat dilihat dari beban kerja yang dimilikinya, hal ini berdampak pada tingkat kepuasan kerja sehingga banyak pegawai yang memutuskan untuk keluar.

Laloma *café* berlokasi di Jl. Kh. Abdul Halim, Munjul, Kecamatan. Majalengka, Kabupaten Majalengka, Jawa Barat 45417. *Café* ini memiliki sekitar total 200 *seating capacity*. Laloma *café* selalu mengadakan *event* di setiap malam sabtu dan malam minggunya. Untuk malam sabtunya terdapat *event* stand-up *comedy* local dan untuk malam minggunya terdapat *event* *live music*, hal itu dilakukan untuk menarik pengunjung yang datang. Berikut merupakan grafik turnover selama tahun 2022 di Laloma *café*.

**Gambar 1. 1**  
**GRAFIK TURNOVER LALOMA CAFÉ**



Sumber: Laloma café, 2023

Gambar di atas merupakan grafik turnover pegawai selama 1 tahun di Laloma *café*, yang dimana total turnover pegawai selama tahun 2022 tersebut berjumlah 18 orang, sementara kebijakan untuk batasan yang ditetapkan oleh pengelola Laloma *café* terkait turnover pegawai selama 1 tahun tersebut sebanyak 15 orang. Penulis telah melakukan wawancara secara singkat kepada pihak owner dan juga karyawan yang ada di Laloma *café* dan hasil dari wawancara dengan pihak owner Laloma *café* tentang turnover, disebutkan bahwa sering terjadinya keluar masuk pegawai di Laloma *café* tersebut dikarenakan adanya rasa ketidakpuasan pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukannya, alasan lainnya ialah gaji pegawai yang di luar dari ekspektasi pegawai, serta beban kerja pegawai yang banyak hingga seringnya didapati double job.

Sementara hasil dari wawancara secara singkat yang dilakukan oleh penulis kepada para karyawan di Laloma *café* menghasilkan alasan ketidakpuasan pegawai yang bekerja disana karena dari beban kerja di waktu serta dari penempatan pekerjaan yang diberikan serta tidak adanya bonus yang didapat

ketika penjualan di *café* tersebut mencapai target. Dari survey yang dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa faktor beban kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai dan dapat menjadi salah satu faktor tinggi yang dapat mempengaruhi terjadinya turnover pegawai di Laloma *café*. Maka dari penjelasan yang ada diatas, penulis membuat Proyek Akhir ini dengan judul “PENGARUH FAKTOR-FAKTOR BEBAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI LALOMA CAFÉ”

## **B. Rumusan Masalah**

Setelah dilaksanakannya identifikasi masalah tersebut, dapat disimpulkan bahwa melalui wawancara serta observasi, kepuasan kerja pegawai merupakan sebuah indikator yang mempengaruhi turnover, maka dari itu dapat diperoleh beberapa rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana faktor–faktor yang mempengaruhi beban kerja seorang pegawai?
2. Bagaimana tingkat kepuasan kerja pegawai di Laloma *café*?
3. Bagaimana dampak beban kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di Laloma *café*?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana faktor–faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai yang bekerja di Laloma *café*.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja pegawai.
3. Untuk mengetahui dampak beban kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di Laloma *café*.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Penulis membatasi penelitian ini pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai pada faktor yang menurut penulis menjadi faktor utamanya, yaitu beban kerja.

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Sebagai salah satu syarat kelulusan dalam menempuh studi pada jurusan Hospitaliti, Program Studi Diploma IV Pengelolaan Perhotelan, serta penulis mengharapkan dari penelitian yang sedang dilaksanakan ini dapat menjadi sarana untuk penulis mengetahui pengaruh serta dampak dari kepuasan kerja pegawai terhadap tingkat turnover di Laloma café

##### 2. Manfaat Praktis

1. Hasil dari penelitian ini merupakan sebuah sarana atau media penulis dalam menerapkan dan berbagi ilmu serta untuk menunjukkan keterampilan dan kemampuan yang sudah didapat selama masa studi di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Dengan terdapatnya penelitian yang dilakukan oleh penulis ini, dapat memeberikan saran ataupun rekomendasi yang berguna untuk pihak pengelola Laloma *café* sehingga dapat menjadi pertimbangan untuk pembuatan sebuah kebijakan kepuasan kerja seorang pegawai.
3. Terdapatnya penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pembaca khususnya untuk faktor kepuasan kerja pegawai terhadap

tingkat *turnover* yang terjadi dan juga dapat dijadikan salah satu referensi untuk para pembaca yang memiliki penelitian seperti penulis lakukan ini.