

## BAB I

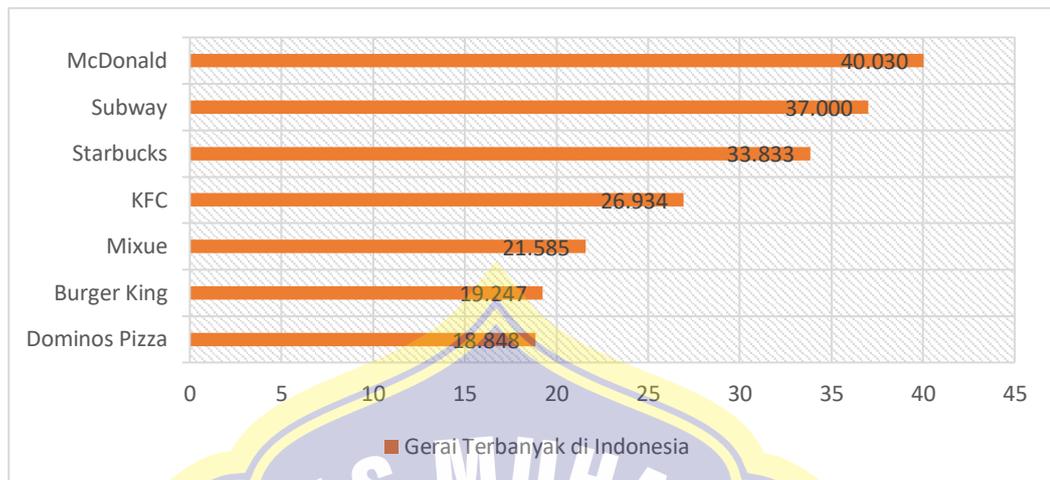
### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya yang dibutuhkan untuk menjalankan perusahaan tidak dapat dilihat sebagai bagian yang berdiri sendiri, tetapi harus dilihat sebagai satu kesatuan yang tangguh membentuk suatu sinergi, dalam hal ini peran sumber daya manusia sangat menentukan. Semula sumber daya manusia merupakan terjemahan dari "*human resources*", namun ada pula ahli yang menyamakan sumber daya manusia dengan "*manpower*" (tenaga kerja), bahkan sebagian orang menyetarakan pengertian sumber daya manusia dengan personal (personalia, kepegawaian, dan sebagainya) (Sutrisno, 2020:3). Menyadari pentingnya sumber daya manusia untuk kelangsungan daya saing, organisasi berlomba-lomba untuk mencari sumber daya yang terbaik dan akan mengoptimalkan sumber daya organisasi tersebut (Hanafi 2015:6.1).

Perkembangan bisnis *food & beverage* pada beberapa tahun terakhir ini sangat diminati oleh kalangan anak muda. Menurut artikel [finance.detik.com](https://finance.detik.com), (2023) menunjukkan bahwa Gerai *Ice Cream and Tea "X"* Surabaya merupakan ice cream yang sangat digemari dan banyak diminati oleh masyarakat, dan kemudahan dalam membuka *franchise*.

Melalui informasi didapatkan data terkait daftar perusahaan dengan gerai terbanyak di dunia sebagai berikut:

Tabel 1.1 *Franchise Food & Beverage* Terbanyak di Indonesia

Sumber : detikfinance (2023)

Hal ini dikarenakan keuntungan yang didapatkan cukup besar sehingga persaingan antar pelaku bisnis meningkat seiring banyaknya *food & beverage* yang bermunculan.

Tingkat persaingan antar pelaku bisnis *ice cream* di Indonesia semakin meningkat seiring banyaknya produsen *ice cream* yang bermunculan di sana. Oleh karena itu, bisnis *ice cream* harus dapat menggunakan teknik yang dapat diterima dan efisien untuk mempengaruhi keputusan konsumen dengan cara yang membuat mereka ingin membeli produk *ice cream*. Upaya bisnis untuk membangun komunikasi dengan konsumen dengan mengembangkan merek dan berinovasi untuk variasi produk baru sangat mendukung kinerjanya dalam mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Produsen *ice cream* harus memahami bagaimana konsumen memilih produknya. Pendirian bisnis *ice cream* dapat dilakukan sesuai dengan preferensi pelanggan jika perusahaan *ice cream* dapat mendeteksi kebiasaan pembelian pelanggannya dan perusahaan yang memproduksi *ice cream* harus

mampu memenangkan persaingan agar dapat bersaing dengan produsen *ice cream* lainnya.

Gerai *Ice Cream and Tea "X"* merupakan perusahaan waralaba yang menjual *ice cream* dengan sajian lembut dan minuman teh asal Tiongkok yang didirikan pada 16 Juni 1997. Di Indonesia sendiri, Gerai *Ice Cream and Tea "X"* mulai mendirikan gerai pertama berupa *franchise* pada tahun 2020, dan gerai tersebut pertama kali dibuka di pusat perbelanjaan Cihampelas Walk (Ciwalk) di Bandung, Jawa Barat. Menurut artikel katadata.co.id, (2022) bisnis Gerai *Ice Cream and Tea "X"* dari tahun ke tahun 2007 Membuka tawaran *franchise* di provinsi Henan 2008 *ice cream and tea* memiliki 180 cabang dan terdaftar sebagai perusahaan 2010 *ice cream and tea* bekerja sama dengan Zhengzhou Baodao Trading Co., Ltd membuka *franchise* di seluruh negeri 2012-2014 membangun pusat produksi dan logistik sendiri untuk menekan biaya produksi hingga 20%. Tahun 2018 mulai melebarkan bisnis di luar Cina yakni Vietnam, tahun 2021 profit perusahaan Rp 4,2 triliun 2022 mendaftar IPO di bursa saham Shenzhen.

Bisnis *franchise* Gerai *Ice Cream and Tea "X"* dan teh ini memang tengah banyak digandrungi. Sudah bukan rahasia lagi bahwa *ice cream* merupakan kudapan favorit banyak orang. Hal inilah yang dimanfaatkan oleh Gerai *Ice Cream and Tea "X"* yang menghadirkan berbagai varian *ice cream* yang unik dan menu boba-sundae menjadi andalan dan *best-seller* dari bisnis waralaba yang satu ini. *Ice cream cone waffle* dalam dua rasa vanila, kopi, dan stroberi masing-masing adalah penawaran utama mereka. Variasi *ice cream* dalam bentuk *cup* termasuk boba *sunday*, *mocha mi-shake*, *mi sundae* dengan pilihan mangga, *cookies*, atau *red bean*

(kacang merah), serta menu *Real Fruit Tea* yang merupakan menu racikan mereka dengan lemon peras segar (*fresh squeezed lemonade*), teh melati asli (*original jasmine tea*), dan masih banyak lagi dengan harga murah atau terjangkau.

Gerai *Ice Cream and Tea "X"* yang berada di Ampel, Mulyosari, Kapas Krampung, Kenjeran, Deltasari, Cimon dan Lontar. Beberapa Gerai *Ice Cream and Tea "X"* cabang surabaya yang tak asing lagi di kota Pahlawan yaitu Surabaya, merupakan tempat dimana semua kalangan mulai dari anak-anak, remaja, dewasa dan lansia dapat menghabiskan waktu senggangnya bersama teman, rekan kerja maupun kerabat. Aktivitas yang dilakukan oleh para pengunjung dalam Gerai *Ice Cream and Tea "X"* sangat beragam seperti menikmati *ice cream and tea* serta mengerjakan tugas di Gerai *Ice Cream and Tea "X"* tersebut.

Melalui informasi didapatkan data terkait jumlah karyawan yang bekerja di Gerai *Ice Cream and Tea "X"* Surabaya sebagai berikut :

Tabel 1.2 Data Karyawan Gerai *Ice Cream and Tea "X"* Cabang Surabaya 2022

Gerai	Perempuan	Laki-Laki	Total
Gerai Ampel	4	5	9
Gerai Cimon	2	3	5
Gerai Deltasari	3	4	7
Gerai Kapasan	3	4	7
Gerai Kenjeran	2	5	7
Gerai Lontar	3	4	7
Gerai Mulyosari	2	6	8
<b>Jumlah</b>			<b>50</b>

Sumber : Hasil Wawancara Dengan Pengawas *Ice Cream and Tea* Cabang Kota Surabaya (2022)

Berdasarkan tabel diatas jumlah tenaga kerja di Ampel sebanyak 9 orang, Cimon 5 orang, Deltasari 7 orang, Kapasan 7 orang, Kenjeran 7 orang, Lontar 7 orang, dan Mulyosari 8 orang. Setiap gerai yang dimiliki *Ice Cream and Tea "X"*

Cabang Surabaya dapat dilihat jika didalam bisnis waralaba tersebut terdapat banyak karyawan di Setiap Gerai *Ice Cream and Tea "X"* Cabang Surabaya.

Kepuasan kerja merupakan hal yang penting yang dimiliki individu dalam bekerja. Seorang karyawan yang memperoleh kepuasan kerja dari pekerjaannya, akan mempertahankan prestasi kerja yang tinggi, dan sebaliknya seorang karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya, cepat atau lambat tidak akan dapat diandalkan, kemangkiran, dan berprestasi buruk (Afandi, 2018:74). Peningkatan kepuasan kerja karyawan tidak akan maksimal, karena masa kerja adalah lamanya bekerja mulai dari masuk kerja sampai sekarang yang sudah lama sebagai karyawan. Masa kerja di dalam upaya meningkatkan kepuasan karyawan harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik mempengaruhi pemberdayaan karyawan untuk mendorong dan membangkitkan semangat kerja serta potensi yang ada dalam diri karyawan untuk melaksanakan tugas pokoknya dengan baik, maka perlu diupayakan pengetahuan dan keterampilan yang baik, sehingga karyawan dalam melaksanakan aktivitasnya.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan peneliti terhadap 3 orang karyawan yaitu 1 staff kasir dan 2 staff karyawan biasa di Gerai *Ice Cream and Tea "X"* Cabang Surabaya didapatkan hasil dan kesimpulan awal adanya kepuasan kerja yang rendah dari sebagian karyawan yang bersumber beberapa faktor yaitu, pekerjaan, besarnya upah, skema promosi, adanya pengawas serta rekan kerja. Hal ini semakin menunjukkan pentingnya kepuasan kerja di Gerai *Ice Cream and Tea "X"* Cabang Surabaya untuk mendapat perhatian sehingga penurunan produktivitas dalam bekerja bisa diantisipasi awal.

Menyadari pentingnya kepuasan kerja karyawan yang harus diperhatikan dalam hubungan dengan produktivitas kerja karyawan dan ketidakpuasan sering dikaitkan dengan tingkat tuntutan dan keluhan pekerjaan yang tinggi (Sutrisno, 2020:77). Kepuasan adalah jenis perilaku karyawan yang didefinisikan sebagai pengalaman yang menyenangkan atau hasil emosional yang positif terkait dengan pekerjaan atau pengembangan profesional seseorang (Wiliandari, 2019).

Hasil penelitian Aruan & Fakhri (2016) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan seperti prestasi, pengakuan, pekerjaan menarik, tanggung jawab, promosi, gaji, kondisi lingkungan kerja, hubungan antar pribadi, keamanan, dan status jabatan sudah memberikan kepuasan bagi para karyawan.

Gaya kepemimpinan adalah cara orang lain memandang seorang pemimpin bertindak ketika mereka bekerja dengan mereka, pemimpin yang efektif mempunyai hubungan yang baik dengan bawahan dan dalam pengambilan keputusan bergantung pada kelompok, bukan pada individu menurut (Kartono, 2016).

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya didapatkan informasi bahwasannya pada Gerai *Ice Cream and Tea "X"* Cabang Surabaya hanya memiliki 1 pengawas gerai yang berperan menjadi supervisor dan manajer untuk mengelola semua gerai yang berada di Jawa Timur sesuai dengan instruksi yang diberikan terhadap pimpinan gerai, kemudian dalam pengambilan keputusan, kebijaksanaan dan pengawas yang ditetapkan oleh pemimpin gerai, bawahan tidak

diikutsertakan untuk memberikan saran dan ide dalam proses pengambilan keputusan, kurangnya perhatian dari manajer dalam pengawasan langsung terhadap karyawan menyebabkan karyawan tidak mematuhi jam kerja yang sudah ditetapkan dalam peraturan gerai seperti karyawan sering datang terlambat, dan merasa bebas izin dalam jam bekerja yang dapat mempengaruhi kualitas, kuantitas dan tujuan yang diberikan oleh gerai. Gaya kepemimpinan memiliki peranan yang sangat penting terhadap kepuasan karyawan dalam melaksanakan tugas, apabila karyawan merasakan adanya gaya kepemimpinan yang baik, maka tingkat kepuasan kerja karyawan akan mengalami peningkatan (Saputra & Adnyani, 2017).

Hasil penelitian Nurdin & TjiptoDjuhartono (2022) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, sehingga hipotesis pertama diterima. Oleh karena itu, semakin baik gaya kepemimpinan yang dirasakan karyawan maka kepuasan kerja karyawan semakin meningkat.

Perkembangan organisasi dipengaruhi juga dengan adanya pengaruh lingkungan, jika organisasi ingin bertahan hidup harus bisa menyesuaikan diri terhadap lingkungannya (Hanafi 2015:2.1). Lingkungan kerja menurut Sedarmayanti (2017:23), suatu tempat yang terdapat sejumlah kelompok maupun perorangan dimana di dalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan tujuan perusahaan. Lingkungan kerja yang baik dapat mendorong karyawan untuk mengembangkan rasa puas, yang kemudian dapat berdampak positif bagi perkembangan bisnis. Selain itu, jika tempat kerja tidak memuaskan, karyawan tidak akan senang bekerja.

Menurut penelitian Rulianti & Nurpribadi (2023) Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang. Lingkungan kerja yang baik dan nyaman akan membuat seseorang lebih betah dan nyaman dalam bekerja, sehingga dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya didapatkan informasi bahwasannya ruang istirahat yang sempit, ruangan loker dan toilet perempuan dan laki-laki yang menjadi satu tanpa adanya privasi yang menyebabkan ruang gerak tidak leluasa, suhu ruangan yang tidak menentu di tempat gudang penyimpanan stok bahan baku yang disebabkan karena minimnya jumlah ventilasi karena bersandingan dengan bangunan yang lain dan hanya tersedia *blower* yang tidak bisa membuat ruangan menjadi dingin secara merata.

Hasil penelitian Waworundeng et al., (2021) menyatakan bahwa lingkungan kerja dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan rekan kerja dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang ditunjukkan melalui persepsi gaji yang mereka terima dari pelaksanaan kerja sudah sesuai kebutuhan yang dirasakan adil, sehingga lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Semakin baik lingkungan kerja maka semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan pada teori-teori dan beberapa penelitian terdahulu, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, diantaranya adalah gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja. Maka dari itu peneliti ingin melakukan penelitian mengenai Pengaruh “Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja

Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Gerai *Ice Cream and Tea* “X” Cabang Surabaya”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang di atas, masalah yang dapat diuraikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di Gerai *Ice Cream and Tea* “X” Cabang Surabaya.
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di Gerai *Ice Cream and Tea* “X” Cabang Surabaya.
3. Apakah gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di Gerai *Ice Cream and Tea* “X” Cabang Surabaya.

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami, menganalisis, dan memverifikasi :

1. Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kondisi kepuasan kerja karyawan Gerai *Ice Cream and Tea* “X” Cabang Surabaya.
2. Pengaruh lingkungan kerja terhadap kondisi kepuasan kerja karyawan Gerai *Ice Cream and Tea* “X” Cabang Surabaya.
3. Pengaruh gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Gerai *Ice Cream and Tea* “X” Cabang Surabaya.

## **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, antara lain :

1) Bagi Peneliti

Dapat menambah ilmu pengetahuan di bidang sumber daya manusia pada umumnya, tentang faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Serta dapat menerapkan ilmu yang telah didapatkan di bangku kuliah pada lingkungan kerja yang sesungguhnya.

2) Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan sebagai bahan evaluasi bagi Gerai *Ice Cream and Tea* “X” cabang. Selain itu juga sebagai bahan perbandingan atau referensi untuk penelitian selanjutnya.

3) Bagi Peneliti Lain

Dapat memberikan berbagai informasi dan pengetahuan dari hasil penelitian dan sebagai acuan peneliti lain untuk mengembangkan penelitian selanjutnya

**E. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan dalam mengamati dan memahami seluruh pembahasan yang terdapat dalam skripsi ini terdiri 5 bab, dengan sistematika sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

**BAB II            TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

Bab ini membahas tentang teori-teori yang digunakan sebagai pedoman dalam pembahasan, penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis.

**BAB III           METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang metode penelitian dimana menguraikan pendekatan penelitian, identifikasi penelitian, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik pengolahan data maupun analisis data.

**BAB IV           HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang kondisi objektif gerai, deskripsi data hasil penelitian, dan pembahasan.

**BAB V            PENUTUP**

Bab terakhir dari penelitian ini berisi tentang kesimpulan yang dihasilkan dari penelitian serta memberikan saran sehubungan dengan simpulan tersebut.