

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kepuasan kerja karyawan menjadi faktor yang sangat penting dalam meningkatkan produktivitas, loyalitas, serta suasana kerja yang kondusif. Kepuasan kerja juga menjadi sebuah hal yang perlu dipertimbangkan dalam bentuk evaluasi pada seseorang terhadap pekerjaannya yang mencakup penilaian pekerjaan yang dirasakan, karakteristik, lingkungan kerja, dan pengalaman emosional di tempat kerja (Syani et al., 2021). Fenomena yang muncul dalam konteks kepuasan kerja karyawan di *coffee shop* Kabupaten Kuningan menunjukkan bahwa secara umum kondisi kepuasan kerja belum sesuai harapan. Hal ini terlihat dari banyaknya karyawan yang memberikan tanggapan negatif, seperti merasa gaji bukan satu-satunya sumber kepuasan. Sesuai dengan faktor kepuasan kerja yang belum terpenuhi seperti, lingkungan kerja yang sempit dan tidak nyaman, serta sikap pimpinan yang kurang membina hubungan baik dengan bawahan. Ketidakpuasan ini menimbulkan dampak nyata, seperti munculnya rasa malas bekerja, penurunan produktivitas, penghindaran terhadap atasan, hingga keinginan untuk mengundurkan diri dari pekerjaan (Prasetiyo & Anjar, 2024).

Adapun fenomena yang terjadi pada karyawan Industri di Karawang fenomena pada karyawan terlihat dari hasil penyebaran kuesioner pra-penelitian pada 30 karyawan dan wawancara kepada 10 karyawan pekerjadi industri Karawang yang mengindikasikan bahwa karyawan mengalami kurangnya semangat dalam bekerja, hal ini menggambarkan karyawan kurang terlibat secara mendalam, kurang mencintai pekerjaan mereka dan kehilangan semangat dalam bekerja. Kemudian dari hasil dari pra-penelitian di atas yaitu adanya

indikasi rendahnya keterikatan kerja karena karyawan merasa kurang puas terhadap pekerjaannya. Hal ini dikarenakan, karyawan kurang yakin dengan kemampuan diri sendiri, yang membuat mereka kurang percaya diri dalam menyelesaikan pekerjaan, banyak yang merasa bahwa upaya mereka tidak dihargai, dan kontribusi mereka tidak diakui. Selain itu, hubungan antar rekan kerja yang kurang baik antara atasan dan bawahan sehingga membuat lingkungan kerja yang tidak nyaman (Affandi et al., 2024). Selanjutnya terdapat penelitian dari Ningrum (2024) tepatnya di Kabupaten Badung diketahui bahwa permasalahan keterlambatan pembayaran kompensasi berkelanjutan atas pekerjaan yang dilaksanakan oleh karyawan akan menurunkan tingkat kepuasan kerja karyawan, sehingga karyawan merasa acuh tak acuh dengan pelayanannya kepada konsumen yang dapat memberikan pengaruh terhadap penurunan jumlah kunjungan konsumen ke Macan Kafe, Kuta Utara, Kabupaten Badung.

Terdapat fenomena di kota Malang tepatnya di kopi Pesenkopi yang utama dalam permasalahan kepuasan kerja, sebab timbulnya ketidakpuasan yang di rasakan oleh karyawan di kedai kopi tersebut ialah kurangnya sarana yang di terima dari industri tidak mendukung dalam pekerjaannya dan tidak terdapatnya penyeimbang antara pekerjaan dengan kompensasi yang di miliki (Syalzabilah et al., 2023). Dapat disimpulkan, kepuasan kerja adalah sikap untuk seseorang dalam menghadapi pekerjaannya, seseorang yang tinggi kepuasannya memiliki sikap yang positif terhadap pekerjaannya, sedangkan seseorang yang tidak memperoleh kepuasan didalam pekerjaannya memiliki sikap yang negatif terhadap pekerjaannya (Herman & Iwa, 2007)

Kepuasan kerja adalah perasaan senang atau bahagia seorang pekerja dalam menghormati dan melaksanakan pekerjaannya. Apabila karyawan tidak

puas dengan pekerjaannya maka akan timbulnya rasa tidak senang yang berimbas ke pekerjaannya dan citra bisnis menjadi buruk karena hasil yang kinerja karyawan didapat dari rasa tidak senang tersebut. Kepuasan kerja yang rendah dapat menyebabkan kinerja karyawan menurun, seperti pelayanan yang kurang ramah dan proses kerja yang lambat, yang berdampak buruk pada citra bisnis atau pekerjaan di mata konsumen. Dengan banyaknya fenomena maka sangat penting untuk dilakukannya penelitian (dalam Prasetyo & Tjahyanti, 2019). Adapun penelitian Tarigan dan Lataruva (2024) menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang rendah berpengaruh negatif signifikan terhadap niat untuk keluar. Pentingnya bagi perusahaan, mengendalikan serta mengurangi niat untuk keluar sangatlah penting karena memiliki dampak yang besar terhadap efektivitas dan efisiensi organisasi. Berdasarkan teori atribusi, etika kepemimpinan yang tidak diatasi dengan benar biasanya berakibat seseorang berinteraksi secara negatif dengan lingkungan sekitar, baik dalam lingkungan pekerjaan maupun lingkungan luar. Artinya, karyawan yang bersangkutan akan mengalami gejala negatif yang akan berpengaruh pada kepuasan kerja (Setia, 2023).

Kepuasan kerja dipengaruhi oleh 4 faktor, antara lain yaitu (1) faktor psikologis, (2) faktor sosial, (3) faktor fisik, dan (4) faktor finansial (Sutrisno, 2016). Kemudian menurut Heidjrachman dan Husna (dalam Fortuna, 2016) mengemukakan beberapa faktor mengenai kebutuhan dan keinginan karyawan, yakni: gaji yang baik, pekerjaan yang aman, rekan sekerja yang kompak, penghargaan terhadap pekerjaan, pekerjaan yang berarti, kesempatan untuk maju, pimpinan yang adil dan bijaksana, pengarahan dan perintah yang wajar, dan organisasi atau tempat kerja yang dihargai oleh masyarakat. Berdasarkan penelitian Ramdhan dan Pasaribu (2022) kepuasan kerja memiliki beberapa

elemen dan faktor yang mempengaruhinya, yaitu: kompensasi serta kondisi kerja, keseimbangan kehidupan kerja, dihormati dan diakui, keamanan kerja, tantangan dan pertumbuhan karier. Jika bisnis lebih memperhatikan faktor-faktor kepuasan kerja yang ada, perusahaan akan memiliki tenaga kerja dengan kepuasan kerja yang tinggi, dimana dapat membantu perusahaan mencapai tujuannya

Kepemimpinan adalah peranan yang penting dalam berbisnis atau pekerjaan. Dengan menentukan arah, motivasi, dan kesejahteraan karyawan. Salah satu gaya kepemimpinan yang banyak mendapat perhatian adalah kepemimpinan etis. Kepemimpinan etis diartikan sebagai praktik kepemimpinan yang menekankan pada prinsip moral, keadilan, dan integritas dalam pengambilan keputusan serta dalam interaksi dengan bawahan. Kepemimpinan etis juga dapat menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan memperkuat hubungan interpersonal di dalam pekerjaan itu sendiri. Kepemimpinan etis berperan sangat penting dalam membangun integritas organisasi, mencegah korupsi, dan meningkatkan keberlanjutan institusi dalam jangka panjang. Menurut Ardana et al. (2018), penerapan kepemimpinan etis di Indonesia mampu meningkatkan kinerja organisasi hingga 30% melalui peningkatan komitmen karyawan dan penurunan tingkat *turnover*. Adapun berdasarkan penelitian Wahyuningsih dan Sudarmanto (2019) menegaskan bahwa pemimpin etis berperan penting dalam membentuk budaya organisasi yang menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran dan tanggung jawab sosial. Yukl (2013) menyatakan bahwa kepemimpinan etis berdampak positif pada kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan loyalitas karyawan. Dalam berbisnis atau pekerjaan pemimpin memainkan peran kunci dalam membimbing karyawan dan harus menjadi sumber utama panduan etika (Brown et al., 2005). Dengan

membuat keputusan etis, pemimpin bertindak sebagai contoh dan memberikan struktur moral kepada bawahannya (Grojean et al., 2004).

Dalam penelitian Fathni et al., (2021) hasil pengolahan data menggunakan analisis regresi linear berganda pada data yang terkumpul dari kuesioner memberikan gambaran adanya pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, baik secara simultan maupun parsial dari variabel kepemimpinan etis maupun budaya organisasi. Berdasarkan hasil penelitian Daipur dan Putra (2024) dapat disimpulkan bahwa semakin baik dan kondusif budaya organisasi yang diterapkan di Bento Kafe Godean, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh para karyawan. Semakin kondusif dan nyaman lingkungan kerja di Bento Kafe Godean, baik secara fisik maupun non-fisik, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan.

Mayoritas penelitian kepemimpinan etis di Indonesia berfokus pada sektor formal seperti perbankan, pendidikan, dan manufaktur, sementara industri hospitalitas khususnya kafe masih kurang mendapat perhatian. Padahal, Indonesia memiliki industri kafe yang berkembang pesat dengan karakteristik unik seperti jam kerja tidak teratur, intensitas interaksi tinggi, dan tekanan kerja berbeda dari sektor formal. Berdasarkan penelitian sebelumnya dengan populasi yang terbatas terutama di industri kafe dan dengan instansi tertentu, maka pada penelitian ini akan diperluas populasinya.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “Hubungan kepemimpinan etis dan kepuasan kerja pada karyawan kafe di kota Malang”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan yang telah dijabarkan maka dirumuskan permasalahan yang ingin diteliti adalah “apakah terdapat hubungan kepemimpinan etis dan kepuasan kerja pada karyawan kafe di kota Malang?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah disampaikan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya hubungan kepemimpinan etis terhadap kepuasan kerja karyawan kafe di kota Malang

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat teoritis**

Penelitian ini dapat menguatkan teori tentang pentingnya kepemimpinan yang etis dalam membangun budaya kerja positif dan produktivitas bisnis atau perusahaan.

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini dapat membantu manajer dan pemilik kafe dalam mengembangkan kompetensi manajerial, terutama dalam hal kepemimpinan dan pengelolaan karyawan sehingga berdampak pada produktivitas dan kualitas layanan.