

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dewasa ini jumlah pelaku usaha industri *bakery* yang ada di Malang berjumlah 14 perusahaan dari total 600 perusahaan *bakery* yang ada di Indonesia (Kemenperin, 2023). *Bakery* adalah suatu perusahaan yang bergerak atau memproduksi khususnya pada jenis roti, kue, *pastry* dan *cookies* (Wijaya, 2019). Menurut data Survey Sosial Ekonomi Nasional banyaknya perusahaan industri dalam bidang *bakery* tersebut muncul karena adanya peningkatan jumlah konsumsi makanan khususnya *bakery* pada tahun 2014 hingga 2018, tingkat konsumsi *bakery* di masyarakat mengalami peningkatan sebesar 3,24 menjadi 19,13 bungkus kecil (*small pack*) dan 2,58 kg menjadi 5,76 kg khususnya pada jenis roti tawar dan roti manis (Susenas, 2018). Tingginya konsumsi dan permintaan tersebut berakibat pada lonjakan produksi khususnya jenis roti sebesar 35.586 ton atau setara Rp. 136.716.453 (Badan Pusat Statistik, dalam Dhamma, 2020).

Adanya perkembangan terkait jumlah konsumsi dan produksi pada industri *bakery* tersebut menimbulkan persaingan usaha yang semakin ketat, sehingga banyak perusahaan *bakery* berlomba untuk menciptakan standar mutu dan kualitas usahanya. Banyak dari mereka yang memperhatikan kualitas dan standar mutu perusahaan dengan menciptakan suatu tren atau inovasi baru dalam produksi seperti berbagai macam roti kering, kue hingga *cookies*. Inovasi produksi roti muncul selain untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan pasar, juga untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam aspek kesehatan, kenyamanan, kenikmatan serta kepuasan konsumen (Monzo, Segovia & Garrigos, 2013). Tak hanya menciptakan tren dalam bidang produksi, mereka juga meningkatkan kualitas layanan kepada konsumen hingga memperhatikan jenis bahan dan model untuk *packing* produk. Peningkatan layanan produksi erat kaitannya dengan karyawan di perusahaan, karena karyawan merupakan sumber daya manusia yang penting dalam keberlangsungan pembangunan dalam suatu perusahaan (Partono Prasetio, Yuniarsih, dan Ahmad, 2017). Untuk memberikan

layanan yang berkualitas kepada konsumen tentu dibutuhkan juga sumber daya manusia / SDM yang berkualitas baik. Sumber daya manusia yang memiliki kualitas pelayanan yang baik tentunya mampu mengembangkan kemampuan secara optimal dalam pekerjaannya. Sesuai dengan pernyataan dari Oktafien dan Yuniarsih (2018) bahwa sumber daya manusia atau SDM harus dikelola secara baik agar menciptakan kinerja yang baik.

Sumber daya manusia dapat bekerja secara optimal disebabkan karena memiliki kepuasan kerja yang tinggi (Nasution, 2017). Kepuasan kerja ini diartikan sebagai ungkapan rasa yang bersifat positif dinilai dari kinerja serta evaluasi yang dihasilkan (Robbins & Judge, 2013:108). Didukung pernyataan oleh Handoko (dalam Dewi, Bagia dan Susila, 2018) bahwa kepuasan kerja adalah perasaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang diperoleh karyawan dalam menghadapi situasi pekerjaannya. Dapat disimpulkan dari pernyataan di atas bahwa kepuasan kerja seorang pegawai adalah keadaan atau perasaan positif yang hadir dengan adanya hasil atau kinerja yang baik, sebaliknya jika pegawai yang tidak memiliki kepuasan dalam pekerjaannya akan memiliki kinerja yang rendah. Didukung pernyataan oleh Irvan (2014) jika karyawan memiliki kepuasan kerja yang rendah akan berakibat terhadap kinerja dan ketidaklancaran operasional suatu organisasi / perusahaan. Kinerja karyawan secara optimal ini akan mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan layanan yang diterima oleh konsumen. Kepuasan layanan yang diterima konsumen tersebut dapat meningkatkan kekuatan pangsa pasar terhadap citra perusahaan dan kepercayaan konsumen.

Apabila karyawan mendapatkan rasa puas dalam pekerjaannya maka ia akan memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Spector (dalam Siregar, Parizade & Bakri, 2019) menekankan bahwa kepuasan pegawai merupakan tingkat derajat seseorang ditinjau dari pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, supervisi, tunjangan, penghargaan, rekan kerja, sifat pekerjaan, peraturan dan komunikasi. Akan tetapi sayangnya masih banyak perusahaan *bakery* khususnya di perusahaan *Cantique Bakery and Pastry* yang memiliki kepuasan kerja yang rendah pada karyawan akibat peraturan dan kebijakan

perusahaan, sistem kerja *part-time* yang mengakibatkan turunnya produktivitas, hingga gaya kepemimpinan yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan (Sari, 2015). Lain halnya pada perusahaan Roti Sarinda kota Ambon yang kurang memberikan kompensasi baik finansial maupun non finansial kepada karyawan sehingga menyebabkan kepuasan kerja yang cukup rendah hingga mengakibatkan turunnya produktivitas hingga turnover pada karyawan (M. Amin, 2014).

Berdasarkan data yang diperoleh dilapangan perusahaan *bakery* X kota Malang merupakan perusahaan roti yang bergerak pada olahan patiseri berupa roti, kue, *pastry* dan *cookies*. Perusahaan tersebut didirikan pada tahun 1994 dan beroperasi pada tahun 1995 yang bersifat perusahaan perseorangan atau *home industry*. Produksi utama perusahaan tersebut adalah roti tawar (*soft bread*) dan aneka kue kering, dikarenakan menurut mereka jenis roti tersebut merupakan peluang pemasaran yang paling baik. Namun pemilihan lokasi perusahaan berupa kantor, pabrik serta outlet sangat diperhitungkan karena dapat mempengaruhi tingkat produksi dan aktivitas perusahaan dan produksi. Oleh karena hal tersebut perusahaan *bakery* X kota Malang memiliki 1 pabrik produksi, 13 outlet di Malang dan 4 outlet di luar Malang meliputi Pasuruan, Pandaan, Probolinggo, dan Sidoarjo.

Kepemilikan outlet yang cukup banyak serta permintaan produksi yang meningkat mengakibatkan banyak dari karyawan perusahaan *bakery* X kota Malang terpaksa melakukan aktivitas *double job*. Banyak dari mereka yang bekerja tidak sesuai *job description*, misalnya pada karyawan yang menjabat sebagai supervisor membantu aktivitas produksi pada staff produksi untuk mengecek produk hingga *packing* produk. *Double job* atau rangkap jabatan merupakan karyawan yang bertanggung jawab terhadap 2 atau lebih pekerjaan secara bersamaan (Nawawi, dalam Rini dan Budiyono, 2021).

Spector (dalam Siregar 2019) Aspek komunikasi merupakan keterlibatan secara langsung dan jalinan kebersamaan antar karyawan. Namun berdasarkan data yang diperoleh di dalam perusahaan *bakery* X kota Malang mereka mengeluhkan terkait adanya kurang komunikasi yang tercipta baik secara

langsung maupun *online* baik antar karyawan dan atasan mengakibatkan sering adanya keluhan miskomunikasi. Komunikasi yang kurang mengakibatkan sering adanya miskomunikasi pada atasan dan karyawan produksi terkait SOP pemberian jumlah produk pada wadah hingga kesalahan cetak *expired date* pada kemasan. Keluhan dari karyawan tersebut terbentuk secara langsung berupa bentuk menyuarakan hingga menyebabkan ketidaklancaran dalam produksi yang tidak sesuai standar SOP.

Aspek peraturan dan prosedur kerja (*operating procedure*) merupakan kebijakan dan aturan perusahaan yang bersifat sistematis yang ditetapkan guna menjadi acuan bagi karyawan (Spector, dalam Siregar 2019). Berdasarkan data yang diperoleh dilapangan banyak karyawan yang mengeluhkan terkait jam operasional bekerja mulai dari jam 06.00 pagi hingga target produksi tercapai, tak jarang dari mereka yang pulang bekerja pada saat pukul 16.00 - 17.00 sore hari. Hingga mengakibatkan pada penurunan kesehatan pada karyawan yang mempengaruhi tingkat produktivitas perusahaan. Turunnya aktivitas produksi pada perusahaan *bakery X* kota Malang tak hanya dipengaruhi oleh hal diatas, juga dipengaruhi oleh kurangnya fasilitas yang diberikan kepada karyawan. Berdasarkan data yang diperoleh, banyak karyawan perusahaan tersebut yang mengeluhkan tidak diberikan sarung tangan hingga kursi untuk mereka duduk.

Berdasarkan data yang diperoleh di atas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan dan melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Kepuasan Kerja pada Karyawan di perusahaan *bakery X* kota Malang”, dikarenakan peneliti menemukan kesenjangan mengenai teori SOP atau peraturan yang diterapkan di perusahaan yang diberikan oleh atasan kepada karyawan, namun masih banyak karyawan yang tidak memahami SOP terkait jumlah kue dalam wadah, keluhan terkait fasilitas hingga miskomunikasi terkait salah cetak *expired date*. Berdasarkan data tersebut peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan, mengingat jika pegawai atau karyawan yang memiliki kepuasan dalam pekerjaannya, maka ia akan menunjukkan sikap yang positif. Sikap positif inilah yang dapat membantu karyawan dalam meningkatkan kinerjanya secara optimal.

## 1.2 Batasan Masalah

Batasan masalah digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk menghindari pelebaran sebuah lingkup permasalahan dan memudahkan peneliti untuk lebih terarah dalam pembahasan serta tercapainya tujuan dari penelitian. Berdasarkan dari latar belakang yang sudah ada, peneliti memberikan beberapa batasan di dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja.
- b. Subjek penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di perusahaan *bakery X* kota Malang.
- c. Penelitian ini berfokus pada gambaran kepuasan kerja pada karyawan di perusahaan *bakery X* kota Malang.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut :

- a. Bagaimana gambaran kepuasan kerja pada karyawan di perusahaan *bakery X* kota Malang ?
- b. Bagaimana gambaran kepuasan kerja pada karyawan perusahaan *bakery X* kota Malang ditinjau dari jenis kelamin karyawan ?
- c. Bagaimana gambaran kepuasan kerja pada karyawan di perusahaan *bakery X* kota Malang ditinjau dari aspek kepuasan kerja.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta memberi gambaran mengenai kepuasan kerja pada karyawan di perusahaan *bakery X* kota Malang.
- b. Untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja pada karyawan perusahaan *bakery X* kota Malang ditinjau dari jenis kelamin karyawan.
- c. Untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja pada karyawan di perusahaan *bakery X* kota Malang ditinjau dari aspek kepuasan kerja.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik teoritis maupun praktis yang meliputi :

a. Manfaat teoritis

Peneliti diharapkan dapat menjadikan referensi ilmu serta memberikan pengetahuan dalam bidang psikologi industri dan organisasi khususnya gambaran kepuasan kerja pada karyawan di perusahaan *bakery X* kota Malang.

b. Manfaat Praktis

1. Karyawan Perusahaan *bakery X* kota Malang, memberikan informasi serta pengetahuan mengenai gambaran kepuasan kerja. Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan referensi bagi karyawan pada perusahaan *bakery X* kota Malang agar meningkatkan tingkat kepuasan dalam pekerjaannya.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini sebagai bahan referensi yang berguna bagi penelitian berikutnya khususnya mengenai gambaran kepuasan kerja pada karyawan di perusahaan *bakery X* kota Malang.
3. Manajemen perusahaan *bakery X* kota Malang, diharapkan penelitian ini menjadi rekomendasi dan rujukan khususnya mengenai hal kepuasan kerja karyawan.