

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

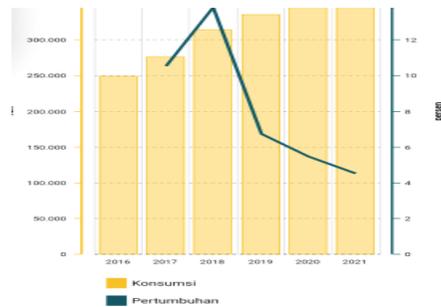
Era globalisasi yang saat ini sedang dihadapi dapat terlihat dengan perkembangan dunia bisnis dengan peningkatan cukup signifikan. salah satu bisnis yang saat ini terus berkembang yaitu bisnis kedai kopi atau *coffee shop*<sup>2</sup>. Pelaku-pelaku bisnis kedai kopi tidak berhenti membangun kedai kopi yang juga populer di masyarakat. perkembangan ini juga didasarkan dengan peningkatan jumlah masyarakat indonesia yang mengkonsumsi kopi. Mengkonsumsi kopi saat ini sudah menjadi gaya hidup bagi anak-anak generasi millennial, yang bukan hanya dikonsumsi dengan tujuan menahan rasa kantuk. Peningkatan konsumsi kopi di masyarakat Indonesia dibuktikan berdasarkan Pusat Data dan Sistem Informasi Pertanian dimana data menunjukkan signifikansi peningkatan konsumsi kopi nasional dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2021<sup>3</sup>. Di tahun 2021, menjadi peningkatan tertinggi dengan pasokan kopi diprediksi mencapai 795 ribu ton dengan konsumsi 370 ribu ton, sehingga terjadi surplus 425 ribu ton.

---

<sup>2</sup> Muhammad Ainun Nasihin, “Strategi Bisnis Era New Normal Pada Kedai Kopi di Surabaya: Studi Kasus Pada Beby’s Coffee di Jalan Srikana Timur No.44 Surabaya”, Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, Vol. 13 No. 2, Desember (2020), hal. 77

<sup>3</sup> Muhammad Luthfi Hasbi dan Indra Muis, “Segmentasi, Targeting dan Positioning Produk Neo Coffee dari Wings Food untuk Pasar Kota Bekasi”, Jurnal Mahasiswa Bina Insani, Vol.5, No. 1, Agustus (2020), hal. 69

**Gambar 1.1 Konsumsi Kopi Nasional**



Sumber: Databooks

Bisnis kedai kopi atau sering dikenal dengan cafe tidak hanya menjual minuman atau makanan ringan, tetapi juga menciptakan kenyamanan yang disediakan untuk para konsumen. Dari hal ini, pemilik bisnis kopi selalu menciptakan beragam keunikan pada bisnisnya. Maka dari itu, kafe menjadi tempat populer bagi banyak orang dengan beragam tujuan, diantaranya untuk bekerja, belajar, berkumpul dengan teman-teman, atau sekedar untuk bersantai. Disamping dari menciptakan kepuasan kepada konsumen, kepuasan pada sumber daya manusia pada bisnis ini juga perlu menjadi perhatian bagi pelaku atau pemilik bisnis tersebut. Bisnis kedai kopi menjadi salah satu bisnis yang berorientasi langsung kepada konsumen. Oleh karena itu, sumber daya manusia menjadi faktor terpenting dalam kelangsungan bisnis tersebut<sup>4</sup>.

Sumber daya manusia pada suatu organisasi memiliki peran sebagai penentuan kemana arah dan tujuan dari organisasi tersebut. Menurut Hasibuan pada tahun 2010,

---

<sup>4</sup> Kasmawati, “Sumber Daya Manusia Sebagai Sumber Keunggulan Kompetitif”, Jurnal Idaarah, Vol. II No. 2, Desember, 2018, hal. 233

manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Dari hal ini, peran sumber daya manusia menjadi pengaruh besar dalam peningkatan atau penurunan kualitas suatu organisasi<sup>5</sup>. Kepuasan kerja pada karyawan menjadi salah satu faktor meningkatnya kualitas suatu organisasi, seperti peningkatan produktivitas dalam bekerja. Maka dari itu, kepuasan kerja pada karyawan juga menjadi hal yang perlu diperhatikan dalam kelangsungan suatu bisnis.

Kepuasan kerja merupakan permasalahan penting sebab kepuasan kerja yang tinggi dapat menciptakan suasana kerja yang lebih positif dan mendorong karyawan dalam bekerja secara maksimal. Pada dasarnya, kepuasan kerja merupakan hal yang ada dalam setiap individu dan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Tingkat kepuasan ini dipengaruhi dengan karakteristik yang ada pada setiap individu<sup>6</sup>. Selain dari diri sendiri, kepuasan kerja juga dipengaruhi dari dalam organisasi. Puas atau tidaknya meliputi faktor dari jenis pekerjaan, lingkungan serta rekan kerja, perlakuan dalam organisasi, keamanan, gaji dan tunjangan, peluang dan kesempatan dalam berkembang. Kepuasan kerja yang baik dapat berpengaruh baik juga terhadap organisasi. Dari kepuasan kerja yang baik dapat meningkatkan produktivitas pada

---

<sup>5</sup> MW.D. Purnama, dkk., "Pengaruh Sistem Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Arta Sedana Singaraja", *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 2 No. 1, Juli (2020), hal. 107

<sup>6</sup> Fenia Annamaria Rondonuwu, dkk., *Pengaruh Work-Life Balance Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Sintesa Peninsula Manado*, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.7 No.2 (2018), hal. 31

karyawan itu sendiri dan meningkatkan kinerja karyawan dan menghasilkan peningkatan yang baik pada bisnis<sup>7</sup>.

Dalam upaya peningkatan kepuasan kerja pada karyawan, beberapa perusahaan menerapkan *work-life balance* pada karyawannya. Salah satu perusahaan besar ternama yang menerapkan *work-life balance* yaitu Unilever. Unilever menerapkan *work life balance* dengan tujuan dapat membuat karyawan bahagia dan produktif dalam bekerja<sup>8</sup>. *Work- life balance* atau keseimbangan kehidupan dalam bekerja pada dasarnya memiliki arti bagaimana seseorang mampu menyeimbangkan antara tuntutan pada pekerjaan dengan kebutuhan pribadi dan keluarganya<sup>9</sup>. Begitu juga pengertian *work life balance* menurut *Weckstein* pada tahun 2010, yaitu sebuah konsep keseimbangan yang melibatkan keinginan yang besar terhadap karir dengan kebahagiaan, waktu luang, keluarga, dan pengembangan. Keseimbangan kehidupan kerja tentunya membawa dampak baik pada perusahaan dan juga psikologis seorang karyawan.

Dalam menjalani kehidupan, sebagai seorang muslim segala sesuatu yang dilakukan harus berkaitan dan sesuai dengan syariah. Begitu juga dalam bekerja,

---

<sup>7</sup> Deden Misbahudin Muayyad dan Ade Irma Oktafia Gawi, "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Bank Syariah X Kantor Wilayah II", *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, Vol. 9 No. 1, (2016), hal. 96

<sup>8</sup> Unilever, "*Stronger Together Towards Recovery*", (Tangerang: PT. Unilever, 2021), hal.

<sup>9</sup> Fenia Annamaria Rondonuwu, dkk., *Pengaruh Work-Life Balance Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Sintesa Peninsula Manado*, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.7 No.2 (2018), hal. 31

seorang muslim memiliki kewajiban dan tanggung jawab dalam hidupnya. Bekerja dan menjalani kehidupan dengan baik akan selalu berkaitan dengan konsep *work life balance*. *Work life balance* dalam Islam berarti melakukan pekerjaan sesuai dengan syariah, kewajiban dalam beribadah dan juga bertanggung jawab terhadap hidupnya dan keluarganya. Pekerjaan sesuai dengan syariah meliputi pekerjaan yang halal, memiliki akhlaq dan adab yang tidak menyimpang dan juga tetap menjalankan tugas dan kewajiban sebagai seorang muslim<sup>10</sup>.

*Work life balance* bukan hanya tanggung jawab perusahaan tetapi setiap individu juga memiliki tanggung jawab dalam menciptakan keseimbangan hidupnya. Ketika melakukan pekerjaan yang menumpuk, setiap individu dapat membuat dirinya untuk tidak terlalu larut dalam pekerjaannya dan mencari hal lain untuk dapat menyeimbangkan dan merasakan kepuasan seperti mencari waktu bersama keluarga, melakukan hobi untuk mencari kesenangan, atau mencari rutinitas untuk dirinya sendiri. *Work life balance* pada dasarnya memiliki tiga indikator sebagai alat ukur tercapainya *work life balance* yaitu keseimbangan waktu, keseimbangan keterlibatan dan keseimbangan kepuasan. Dari hal ini, Perusahaan maupun individu bertanggung jawab untuk dapat focus dalam menerapkan tiga indikator ini.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Dian Sari Utami, *Membangun Work-Life Balance melalui Nilai-Nilai Keislaman untuk Mencapai Quality of Work-Life (QWL)*, Temu Ilmiah Nasional Psikologi Islam III, (January 2012), hal 6-7

<sup>11</sup> Uki Yonda A., dan Sekar Harumi Putri M., *Analisis Pengaruh Work Life Balance dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Telkomsel., TBK Branch Malang*, Jurnal JIBEKA Vol. 11 No. 1, (Agustus, 2017), hal. 78

*Work life balance* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Semakin tinggi *work life balance* maka semakin tinggi pula kepuasan kerja yang dimiliki karyawan. Hal ini dibuktikan dengan karyawan yang dapat menyeimbangkan kehidupan dalam bekerja dan perusahaan yang mendukung, seperti bekerja sesuai jam, tidak menggunakan waktu istirahat dan waktu libur untuk bekerja, dengan begitu karyawan akan kembali bekerja dengan baik dan mencapai produktivitas ketika menjalani tugas dan kewajibannya dalam melakukan pekerjaan. Sebaliknya, semakin rendah *work life balance* maka semakin rendah pula kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan<sup>12</sup>.

Kopi Kenangan merupakan salah satu *coffee shop* yang mendapat banyak perhatian dari masyarakat, khususnya di kalangan remaja sampai dewasa. Tidak jarang ditemukan kopi kenangan di setiap kota, yang sampai saat ini keseluruhan gerai kopi kenangan berjumlah 868 gerai di 64 Kota di Indonesia. Kopi kenangan bermula didirikan oleh Erdward Tirtanata, James Prananto dan Cynthia Chaerunnisa di tahun 2017. Pada tahun 2020, perkembangan kopi kenangan semakin terlihat dengan berhasil menjual 30 juta gelas kopi. Dengan perkembangan yang pesat ini, kopi kenangan memiliki tantangan dalam memperkuat posisi di tengah semakin banyaknya pebisnis *coffee shop*<sup>13</sup>. Selain dari kualitas produk, keunggulan pada kualitas pelayanan dalam

---

<sup>12</sup> Fenia Annamaria Rondonuwu, dkk., “Pengaruh *Work Life Balance* Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel SIntesa Peninsula Manado”, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 7 No. 2 (2018), hal. 37

<sup>13</sup>Kopi Kenangan, “*About Kopi Kenangan*”, tanggal akses 01 Agustus 2023, <https://kopikenangan.com/about>.

memenuhi kebutuhan pelanggan pada kopi kenangan juga menjadi salah satu strategi dalam permasalahan ini. Dari pernyataan ini, meyakinkan pemilik bisnis harus juga memperhatikan bahwasanya karyawan membutuhkan keseimbangan dalam kehidupan bekerja yang akan berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan.

Adapun tujuan penelitian ini bermaksud meneliti pengaruh keseimbangan kehidupan dalam bekerja terhadap kepuasan kerja dengan meminta pendapat karyawan kopi kenangan, melalui penyebaran kuesioner dan wawancara singkat sebagai informasi dalam meningkatkan kualitas hidup kerja karyawan dan produktivitas pada suatu bisnis. Dari pemaparan tersebut, perlu dilakukan penelitian dengan judul yaitu **Analisis Pengaruh *Work Life Balance* Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan Kopi Kenangan.**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pengamatan dan uraian latar belakang diatas dapat diidentifikasi beberapa masalah yang dapat diangkat dalam penelitian, antara lain :

1. Kopi Kenangan merupakan salah satu bisnis kedai kopi yang berkembang pesat di Indonesia. Hal ini dapat dijadikan tantangan bagi Kopi Kenangan untuk mempertahankan posisinya di tengah persaingan bisnis.
2. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kesuksesan Kopi Kenangan adalah kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang merasakan kepuasan dengan

pekerjaannya akan lebih produktif dan memberikan pelayanan lebih baik kepada pelanggan.

3. *Work Life Balance* yang terdiri dari keseimbangan waktu, keseimbangan keterlibatan dan keseimbangan kepuasan menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut

1. Bagaimana Pengaruh Keseimbangan Waktu dalam *Work Life Balance* Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan Kopi Kenangan
2. Bagaimana Pengaruh Keseimbangan Keterlibatan dalam *Work Life Balance* Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan Kopi Kenangan
3. Bagaimana Pengaruh Keseimbangan Kepuasan dalam *Work Life Balance* Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan Kopi Kenangan.
4. Bagaimana Pengaruh *Work Life Balance* Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan Kopi Kenangan.

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh keseimbangan waktu dalam *work life balance* terhadap kepuasan kerja pada karyawan Kopi Kenangan

2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh keseimbangan keterlibatan dalam *work life balance* terhadap kepuasan kerja ada karyawan Kopi Kenangan
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh keseimbangan kepuasan dalam *work life balance* terhadap kepuasan kerja pada karyawan Kopi Kenangan.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan kerja pada karyawan Kopi Kenangan.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang dipaparkan, maka manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu terkait manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait pemanfaatan sumber daya manusia saat ini. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian terkait.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Pelaku Usaha dan Calon Pelaku Usaha

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagaimana memanfaatkan sumber daya manusia yang ada dan juga memberikan perhatian terhadap sumber daya manusia demi kelangsungan hidup Perusahaan.

- b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat menjadi pengetahuan bahwa setiap individu harus memiliki keseimbangan hidup yang dapat menguntungkan diri sendiri dan berbagai pihak lainnya

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi salah satu sumber referensi untuk penelitian selanjutnya dalam kajian yang sama dengan variabel yang berbeda.

## F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

### 1. Ruang Lingkup Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan asosiatif yang bersifat kausal. Sugiyono menyatakan bahwa penelitian asosiatif adalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Hubungan Kausal ialah hubungan yang bersifat sebab akibat<sup>14</sup>.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi) Untuk menganalisis variabel independen (X) yang terdiri dari variabel *work life balance* atau keseimbangan kehidupan dalam bekerja terhadap variabel dependen yaitu kepuasan kerja (Y).

Ruang lingkup pada penelitian ini juga mengambil tempat penelitian yaitu di Wilayah Tangerang, Banten. Hal ini didasari dengan lingkungan dan gaya hidup

---

<sup>14</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi: Mixed Methods*, (Bandung: CV. ALFABETA, 2016), Hal. 120

di wilayah tersebut mendukung adanya variabel-variabel dalam penelitian ini, yaitu *work life balance* atau keseimbangan kehidupan kerja dan kepuasan kerja.

## 2. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah yang tujuannya agar penelitian tersebut dapat lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan agar tujuan penelitian dapat tercapai dengan baik. Adapun batasan dalam penelitian ini adalah :

- a. Penelitian ini hanya dilakukan dengan mengambil responden karyawan kopi kenangan yang terdapat di wilayah Kota Tangerang dan Kabupaten Tangerang, Banten, dengan jumlah outlet 10 outlet.
- b. Terdapat banyak sekali variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, akan tetapi peneliti hanya mengambil variabel *work life balance*, yang terdiri dari keseimbangan waktu, keseimbangan keterlibatan dan keseimbangan kepuasan.

## G. Definisi Operasional

### 1. Definisi Konseptual

#### a. *Work-Life Balance*

Definisi *work life balance* adalah suatu kemampuan seseorang dalam mengaplikasikan keseimbangan dalam hidupnya. Keseimbangan tersebut meliputi keseimbangan peran dalam pekerjaan dan kehidupan pribadi seseorang.

### b. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja yaitu bentuk perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, situasi kerja dan hubungan dengan rekan kerja. Oleh karena itu, kepuasan kerja merupakan hal penting yang dimiliki seorang karyawan, dimana karyawan tersebut dapat berinteraksi dengan lingkungan kerjanya sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik sesuai dengan tujuan Perusahaan.

### 2. Definisi Operasional

Secara operasional penelitian ini akan menguji seberapa besar pengaruh *work life balance* yang dimiliki seorang karyawan dan seberapa pengaruhnya terhadap kepuasan kerja pada karyawan Kopi Kenangan. Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Variabel bebas meliputi indikator dari *work life balance*, yaitu keseimbangan waktu ( $X_1$ ), keseimbangan keterlibatan ( $X_2$ ) dan keseimbangan kepuasan ( $X_3$ ), sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan kerja ( $Y$ ).

## H. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika dalam pembahasan ini bertujuan untuk menggambarkan alur pemikiran penulis dari bagian awal hingga bagian kesimpulan akhir. Berikut sistematika dari pembahasan tersebut, antara lain :

1. Bagian awal, penelitian ini terdiri dari: sampul atau *cover*, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.
2. Bagian utama yang terdiri dari enam bab dan memiliki sub-bab pada masing-masing bab. Bagian utama ini menjelaskan bab-bab berikutnya :

BAB I: Pada Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, definisi operasional dan sistematika penulisan

BAB II: Pada bab ini menjelaskan landasan teori penelitian yang menyajikan pembahasan teori mengenai materi terkait dengan tema penelitian, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual beserta penjelasannya dan hipotesis penelitian.

BAB III: Pada bab metode penelitian ini menjelaskan pendekatan dan jenis penelitian, populasi pada penelitian, sampel, sumber data, variabel dan skala pengukuran, metode dan teknik pengumpulan data dan terakhir analisis data.

BAB IV: Pada bab hasil penelitian yang meliputi penyajian data yang disajikan dalam topik berdasarkan pernyataan survei dan hasil analisis data yang diperoleh melalui prosedur pengumpulan data.

BAB V: Pada pembahasan ini, menyajikan hasil analisis data penelitian dan dibahas secara rinci dan dikaitkan dengan teori teori atau peneliti terdahulu pada konsisi yang nyata.

BAB VI: Bab penutup ini menyajikan bagian kesimpulan dari penelitian ini dan saran yang terkait dengan pembahasan temuan yang dijelaskan.

### 3. Bagian Akhir

Pada bagian akhir penulisan skripsi ini memuat mengenai daftar Pustaka dan lampiran-lampiran dalam penelitian ini.