

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pada saat ini sumber daya manusia saat ini memiliki peranan sangat penting dalam berbagai sektor. dikatakan sangat penting dan menentukan didalam suatu tujuan organisasi karena sumber daya manusia (SDM) yang membawa suatu tujuan untuk mencapai suatu tujuan organisasi itu sendiri.

Organisasi sebagai tempat berkumpulnya individu yang memiliki visi, misi, dan tujuan yang sama, namun berasal dari latar belakang yang berbeda. Interaksi antara individu satu dengan individu yang lain dapat menyebabkan perbedaan-perbedaan individu dalam hal nilai-nilai, sikap, keyakinan, kebutuhan dan kepribadian, persepsi ataupun pendapat. Hal ini dapat memicu terjadinya konflik dalam organisasi.

Soekanto (2013:99) menyatakan bahwa konflik artinya percekocokan, perselisihan dan pertentangan. Sedangkan konflik sosial yaitu pertentangan antar anggota atau masyarakat yang bersifat menyeluruh dikehidupan. Konflik juga dapat dikatakan sebagai proses pencapaian tujuan dengan cara melemahkan pihak lawan, tanpa memperhatikan norma dan nilai yang berlaku

Kepercayaan merupakan sebuah modal sosial yang memungkinkan kegiatan sosial ekonomi berjalan dengan baik. Holmes (2011:147) bahwa kepercayaan kepada organisasi mengacu pada bagaimana pihak penyedia layanan jasa mau belajar dari proses interaksi sebelumnya seperti pada situasi konflik dan mencoba memberikan alternative pemecahan masalah yang timbul, sehingga proses

pembelajaran tersebut akan semakin menguatkan kepuasan karyawan dan berdampak pada kontribusi dalam membangun kepercayaan terhadap karyawan penyedia layanan

Keberhasilan organisasi juga ditentukan oleh pemberian kompensasi pada karyawan. Pemberian kompensasi yang adil dan layak akan meningkatkan ketekunan dan kepuasan karyawan dalam bekerja. Riyadi (2011:41) menyatakan bahwa kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan

Selain kepercayaan dan kompensasi, keberhasilan organisasi juga ditentukan dari komitmen anggota organisasi terhadap organisasi tersebut. Luthans (2011:88) bahwa komitmen organisasi merupakan suatu keadaan keterikatan psikologis seorang karyawan pada suatu organisasi dimana karyawan tersebut memihak, loyal, teridentifikasi dan terlibat dalam suatu organisasi tertentu

Kepuasan kerja pada dasarnya adalah tentang apa yang membuat seseorang bahagia dalam pekerjaannya atau keluar dari pekerjaannya. Luthans (2011:126) menyatakan bahwa kepuasan pekerjaan merupakan hasil persepsi para karyawan tentang seberapa baik pekerjaan seseorang memberikan segala sesuatu yang dipandang sebagai sesuatu yang penting melalui hasil kerjanya. Istilah kepuasan pekerjaan menunjuk pada sikap (reaksi emosional) seorang individual terhadap pekerjaan.

Kudos Cafe Surabaya merupakan cafe modern dengan desain yang unik. Kudos Cafe Surabaya menyediakan berbagai menu makanan dan minuman lokal dan luar negeri. Beberapa contoh menu yang

disajikan di Kudos Cafe Surabaya antara lain: Garlic Rice, Butter Rice, Spicy Rice, beef & mushrooms, lemon butter fish, chicken alfredo , dan masih banyak lagi. Kudos Cafe Surabaya beralamatkan di Pakuwon Square AK2 No.3, Jalan Mayjend Sungkono Surabaya Jawa Timur.

Pada saat ini Kudos Cafe Surabaya sedang menghadapi masalah atau fenomena yang serius terkait dengan kepuasan kerja karyawan yang semakin menurun. Hal ini dapat diketahui dari jumlah karyawan yang keluar kerja di tiap bulannya.

Berikut ini akan disajikan tabel jumlah karyawan Kudos Cafe Surabaya yang keluar kerja pada periode Januari – Oktober 2016

Tabel 1.1

Jumlah Karyawan Keluar Kerja di Kudos Cafe Surabaya  
Periode Januari – Oktober 2016

Periode	Jumlah Karyawan Keluar (Orang)
Jan-16	1
Feb-16	2
Mar-16	1
Apr-16	2
May-16	1
Jun-16	1
Jul-16	1
Aug-16	3
Sep-16	1
Oct-16	1
Total	14

Sumber: Kudos Cafe Surabaya, Tahun 2016

Berdasarkan tabel 1.1 tersebut, menunjukkan bahwa karyawan Kudos Cafe Surabaya selalu ada yang keluar kerja di setiap bulannya. Pada bulan agustus menunjukkan jumlah tertinggi jumlah karyawan yang keluar kerja di Kudos Cafe Surabaya yaitu sebanyak 3 orang. Hal ini

mengindikasikan masih rendahnya kepuasan kerja karyawan di Kudos Cafe Surabaya.

Pihak Kudos Cafe Surabaya harus segera menangani masalah ini agar tidak menjadi masalah yang berlarut-larut. Rendahnya kepuasan kerja karyawan tersebut dapat dikaitkan dengan masih seringnya terjadi konflik baik antar karyawan maupun karyawan dengan atasan, kurangnya kepercayaan kepada karyawan, kompensasi yang diberikan kepada karyawan masih terlalu kecil serta rendahnya komitmen karyawan pada organisasi.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dan kajian yang lebih mendalam dengan judul “Pengaruh Konflik, Kepercayaan, Kompensasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan “Kudos Cafe” Surabaya

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas permasalahan pada penelitian ini adalah :

1. Apakah konflik, kepercayaan, kompensasi dan komitmen organisasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan “Kudos Cafe” Surabaya ?
2. Apakah konflik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan “Kudos Cafe” Surabaya ?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan “Kudos Cafe” Surabaya ?
4. Apakah kompensasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan “Kudos Cafe” Surabaya ?

5. Apakah komitmen organisasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan “Kudos Cafe” Surabaya ?
6. Apakah konflik berpengaruh dominan terhadap kepuasan kerja karyawan “Kudos Cafe” Surabaya ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah diatas dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan konflik, kepercayaan, kompensasi dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan “Kudos Cafe” Surabaya
2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial konflik terhadap kepuasan kerja karyawan “Kudos Cafe” Surabaya
3. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial kepercayaan terhadap kepuasan kerja karyawan “Kudos Cafe” Surabaya
4. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan “Kudos Cafe” Surabaya
5. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan “Kudos Cafe” Surabaya
6. Untuk mengetahui apakah konflik berpengaruh dominan terhadap kepuasan kerja karyawan “Kudos Cafe” Surabaya.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan berhubungan dengan obyek penelitian antara lain :

1. Aspek Akademis

Memberikan sumbangan informasi pihak lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan dapat menambah kepustakaan sebagai informasi bahan pembandingan bagi penelitian lain serta sebagai wujud Darma Bakti kepada perguruan tinggi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Mahardhika Surabaya pada umumnya dan Program Studi Manajemen pada khususnya.

2. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Sebagai informasi dan sebagai bahan bacaan serta media yang dapat digunakan sebagai pengembangan ilmu oleh semua pihak.

3. Aspek Praktis

Memberikan masukan bagi manajemen “Kudos Cafe” Surabaya untuk mengevaluasi dan menggunakan hasil penelitian dalam mengatasi permasalahan yang ada kaitannya dengan konflik, kepercayaan, kompensasi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja karyawan