

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia adalah satu diantara faktor penting ketika perusahaan guna meraih maksud perusahaan, berhasil ataupun tidaknya perusahaan ketika meraih tujuan bergantung atas sumber daya manusia ketika menggerakkan tugas tugas yang diberikan perusahaan. Maka daripada itu, perusahaan wajib mempunyai sumber daya manusia yang baik hingga perusahaan bisa untuk bersaing dengan perusahaan yang lain di periode persaingan saat ini.

Agar bisnis dapat mengatur, mengelola, dan menilai tenaga kerja mereka secara efektif dan memungkinkan mereka bekerja secara efisien menuju tujuan organisasi, manajemen sumber daya manusia yang baik sangatlah penting. Sumber daya manusia yang dikelola dengan baik bisa mempercepat tercapainya tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia penting untuk perusahaan untuk mengatur, mengelola, beserta mengevaluasi karyawan hingga bisa mempunyai fungsi dengan produktif guna meraih tujuan perusahaan. Karena sumber daya manusia memiliki fungsi sebagai penggerak organisasi guna meraih tujuan. Hasibuan (2018:6), sumber daya manusia melibatkan manajemen pengelolaan peran dan interaksi dalam angkatan kerja, yang bermaksud guna menaikkan produktivitas beserta efisiensi ketika mencapai tujuan bisnis, angkatan kerja, dan masyarakat.

Kepuasan kerja adalah faktor krusial ketika meraih hasil kerja yang maksimal. Saat karyawan merasakan kepuasan atas peran mereka, mereka terdorong untuk memanfaatkan keterampilan dan keahlian mereka agar berhasil menyelesaikan tugas mereka. Fattah (2017:68) mencirikan kepuasan kerja sebagai ekspresi kepuasan atau ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya. Subjek ini tidak hanya menarik tetapi juga mempunyai arti penting, karena telah terbukti memberikan kontribusi terhadap kesejahteraan individu, dukungan, dan kemajuan masyarakat. Menyelidiki penyebab dan asal muasal kepuasan kerja sangatlah bermakna karena menjadi landasan bagi upaya untuk meningkatkan kebahagiaan hidup seseorang.

Beban kerja mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dengan memberikan tuntutan berlebihan atas tugas yang diberikan perusahaan. Beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan perasaan lelah pada karyawan. Jika beban kerja yang diberikan tidak selaras atas posisi karyawan atau sumber daya yang disediakan perusahaan, ketidakpuasan terhadap perusahaan dapat terjadi. Rubiarti (2018:7) menggaris bawahi pentingnya perusahaan memperhatikan beban kerja, karena beban kerja merupakan faktor penting yang berkontribusi terhadap kepuasan kerja karyawan.

Satu diantara aspek yang memberi pengaruh atas tingkat kepuasan kerja yaitu adalah kompensasi. Menurut Furtahasan dan Budi (2020:195), kompensasi mengacu pada segala sesuatu yang diterima karyawan sebagai imbalan terhadap pekerjaan mereka, yang bertujuan guna menaikkan kepuasan kerja karyawan. Kompensasi berfungsi sebagai alat motivasi,

memberi dorongan semangat pegawai ketika bekerja, yang berakhir mengarah pada kinerja optimal dan menerima kompensasi yang sesuai. Kompensasi tidak hanya penting untuk individu karyawan namun juga penting untuk organisasi atau perusahaan, sebagai cerminan kemampuan mereka dalam mempertahankan dan mengelola sumber daya manusia secara efektif.

Komunikasi adalah proses individu yang melibatkan penciptaan, transmisi, dan pemanfaatan informasi untuk mengoordinasikan kegiatan antar kelompok, organisasi, dan masyarakat. Peran komunikasi sangat penting dalam kehidupan manusia, khususnya dalam lingkungan organisasi. Dari sudut pandang perusahaan, komunikasi mewakili unit sosial yang terbagi atas dua ataupun lebih individu yang berinteraksi untuk mencapai tujuan bersama. Secara umum, karyawan menunjukkan komunikasi yang efektif, membina interaksi positif antar rekan kerja dan antara karyawan dan atasannya.

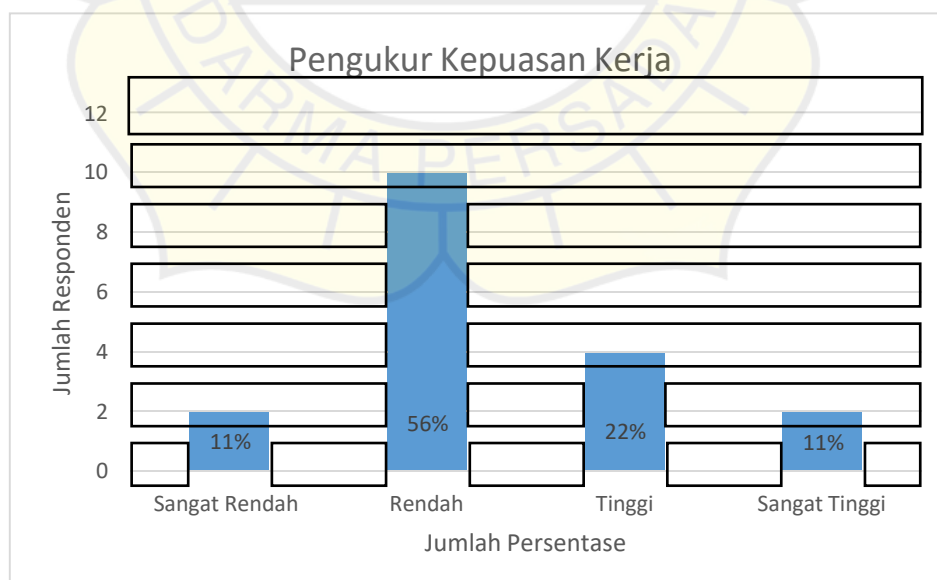
HokBen (awalnya merupakan kepanjangan dari Hoka Hoka Bento) adalah jaringan restoran makanan cepat saji yang menyajikan makanan bergaya Jepang yang mempunyai basis di Jakarta, Indonesia. Sampai saat ini, HokBen mempunyai 170 gerai (per akhir Januari 2020) yang tersebar di pulau Jawa, Bali beserta Sumatera. Nama HokBen sendiri bersumber dari bahasa Jepang yang mempunyai arti "makanan hangat dalam Kotak".

Hendra Arifin mendirikan HokBen pada tanggal 18 April 1985 di bawah manajemen PT. Eka Bogainti. PT Eka Bogainti merambah pengembangan restoran yang awalnya berlokasi di Kebon Kacang, Jakarta Pusat. Hokben

berinovasi menuju restoran cepat saji ala Jepang, dikarenakan konsep ini belum ada di Indonesia pada tahun 1985. Inisiasi *New Life Hot Food's* dimulai setelah melakukan observasi dan studi banding, serta melibatkan bantuan teknis dari HokBen di Indonesia. dengan mitranya di Jepang. Awalnya, HokBen di Jepang terutama berfokus pada layanan makanan yang dibawa pulang. Saat ini, Eka Bogainti memegang hak cipta penuh terhadap merek HokBen. Di tahun 1990, HokBen memperluas jangkauannya ke luar Jakarta dengan mendirikan restoran pertamanya di Bandung. Kota ini sekarang memiliki 26 gerai. Gerai perdananya di Surabaya dibuka pada tahun 2005, di Surabaya, Sidoarjo, beserta Malang terdapat 10 cabang hingga saat ini. Di tahun 2010, HokBen semakin memperluas kehadirannya ke Jawa Tengah, Yogyakarta, beserta Bali. Sertifikat Halal kemudian diperoleh HokBen pada tahun 2008.

Restoran HokBen menawarkan beragam hidangan Jepang populer, meliputi tumisan (seperti Yakimiku, Teriyaki, dengan pilihan daging ayam ataupun sapi) dan gorengan (termasuk ayam katsu, *ebi furai*, *ekkado*, *bola tori*, *goreng ebi*, *kani roll*, *tori no teba*, telur ayam gulung, dan udang gulung), sukiyaki, shumai, gyoza, salad, beserta sup (contohnya sukiyaki, tahu ayam, bakso udang, beserta pangsit udang), tersedia baik secara individual ataupun dalam bentuk paket. Lain dari pada itu, menunya menyajikan Tori Pop Corn, minuman, beserta makanan penutup khas contohnya es sarang burung, es ogura, koori konyaku, beserta puding.

Beban kerja pegawai merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi seberapa puas pegawai terhadap pekerjaannya. Memiliki beban yang berat membuat pekerja tidak nyaman dalam bekerja namun, memberikan beban kerja yang dapat dikelola kepada pekerja dapat membantu mereka memahami tanggung jawab mereka dan dapat menyelesaikan tugas tepat waktu. Kepuasan kerja pada karyawan yang baik dilihat dari kerja karyawan itu sendiri dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab, kepuasan kerja karyawan akan mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaan yang ia kerjakan. Berdasarkan hal tersebut penulis melakukan wawancara kepada karyawan HokBen dan hasilnya menunjukkan bahwa rendahnya kepuasan kerja pada karyawan HokBen hal tersebut didukung dengan hasil pra kuesioner dengan 18 responden karyawan pada gambar 1.1 adalah sebagai berikut:

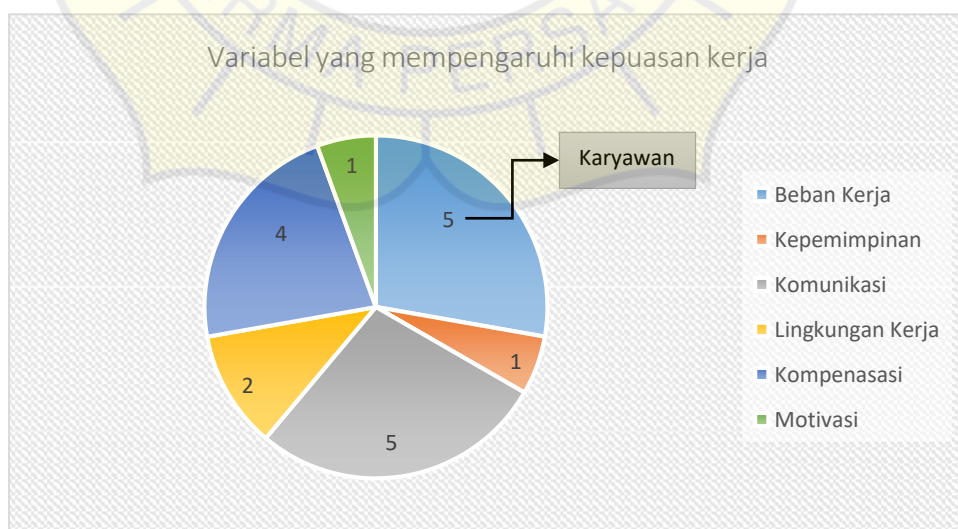


Data : diolah Penulis pada tahun 2023

Gambar 1.1 Hasil Pra Kuesioner Tingkat Kepuasan Kerja dan Wawancara

Diagram hasil pra kuesioner dan wawancara kepuasan kerja karyawan pada gambar 1.1 menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan HokBen di Bekasi Utara adalah sangat rendah dengan persentase sebesar 11% dan rendah dengan persentase sebesar 56%. Untuk persentase tinggi adalah 22% dan sangat tinggi dengan persentase 11% dari 18 orang karyawan HokBen di Bekasi Utara.

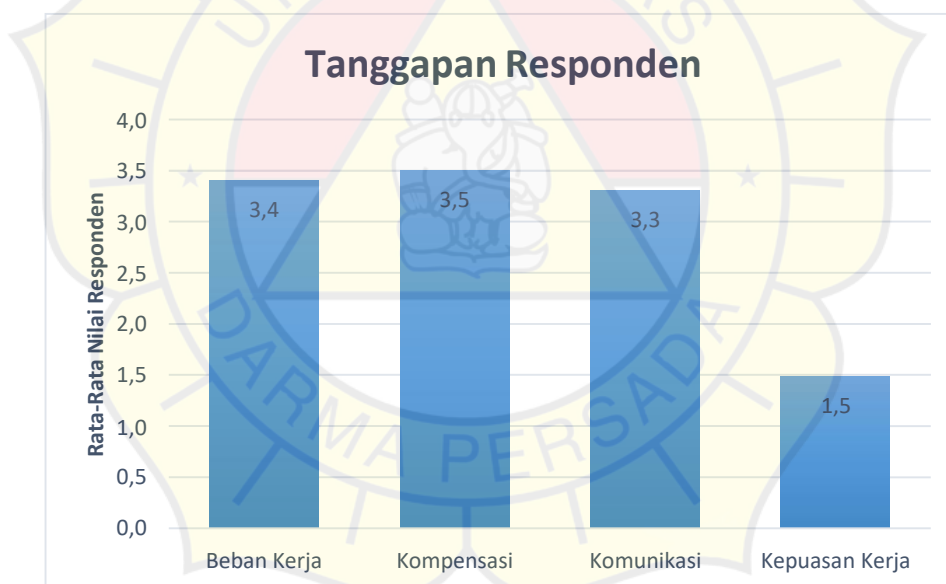
Selanjutnya cara mengetahui variabel apa saja yang mempengaruhi Kepuasan Kerja, penulis melakukan wawancara terhadap 20% karyawan yang di jadikan responden dalam penelitian ini. Berdasarkan pra survey dengan cara menyebarkan kuisisioner mengenai variabel apa saja yang di duga mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan HokBen Area Bekasi Utara dengan variabel berupa Beban Kerja, Kepemimpinan, Komunikasi, Lingkungan Kerja, Kompensasi. Kuisisioner pra survey ini diisi oleh 18 orang responden dan menghasilkan data sebagai berikut :



Data : diolah penulis, tahun 2023

Gambar 1.2 Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja

Dari gambar 1.2 bisa disimpulkan bahwa variabel yang mempengaruhi Kepuasan Kerja di HokBen Area Bekasi Utara adalah Beban Kerja, Kompensasi, Komunikasi. Kemudian penulis menyebarkan kuisisioner terhadap 18 orang sebagai peneliti awal, berikut ini adalah tanggapan dari karyawan HokBen Area Bekasi Utara. Mengenai pengukuran Kepuasan Kerja dengan variabel yang di teliti adalah Beban Kerja, Kompensasi, Komunikasi, Motivasi terhadap 18 karyawan sebagai responden pada penelitian pendahuluan yang dijelaskan pada Gambar 1.2 yaitu sebagai berikut



Data : diolah penulis tahun 2023

Gambar 1.3 Beban Kerja, Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja melalui Komunikasi

Dari gambar 1.3 pada penelitian awal yang penulis lakukan, dapat merujuk pada table 3.4 nilai interpretasi hal 59 bahwa nilai beban kerja rata-rata sebanyak 3,4 yang artinya keseluruhan responden setuju bahwa beban

kerja sangat tinggi, selanjutnya interpretasi nilai kompensasi rata-rata sebanyak 3.5 yang artinya keseluruhan responden setuju bahwa kompensasi sangat tinggi, lalu ada interpretasi nilai komunikasi rata-rata sebanyak 3,3 yang artinya keseluruhan responden setuju bahwa komunikasi sangat baik, dan interpretasi nilai kepuasan kerja sebanyak 1,5 yang artinya kepuasan kerja pada karyawan HokBen Area Bekasi Utara sangat rendah.

Berdasarkan penjelasan yang diterangkan di atas, penulis melakukan penelitian **“Pengaruh Beban Kerja, Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Komunikasi Sebagai Variabel *Intervening* Pada Karyawan HokBen Area Bekasi Utara”**

1.2 Identifikasi Masalah, Pembatasan, dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Beban Kerja yang tinggi tetapi Kepuasan Kerja Karyawan HokBen Area Bekasi Utara rendah.
2. Kompensasi yang tinggi tetapi Kepuasan Kerja Karyawan HokBen Area Bekasi Utara rendah.
3. Komunikasi yang tinggi tetapi Kepuasan Kerja Karyawan HokBen Area Bekasi Utara rendah.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka penelitian ini perlu adanya pembatasan masalah agar pengkajian masalah dalam penelitian ini dapat lebih berfokus dan terarah. Oleh karena itu batasan dalam penelitian ini adalah Beban Kerja, Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja melalui Komunikasi. Sedangkan yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah karyawan tetap Hokben Area Bekasi Utara.

1.2.3 Perumusan Masalah

Dilandaskan atas latar belakang tersebut, penulis merumuskannya sebagaimana dibawah:

1. Apakah ada pengaruh Beban Kerja terhadap Komunikasi?
2. Apakah ada pengaruh Kompensasi terhadap Komunikasi?
3. Apakah ada pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja?
4. Apakah ada pengaruh Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja?
5. Apakah ada pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja?
6. Apakah ada pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja dengan Komunikasi sebagai *Intervening*?
7. Apakah ada pengaruh Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja dengan Komunikasi sebagai *Intervening*?

1.3 Tujuan Penelitian

Seperti gambaran pokok permasalahan tersebut, tujuan dari penelitian yang ingin diraih adalah:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh Beban Kerja terhadap Komunikasi pada HokBen Area Bekasi Utara?
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh terhadap Kompensasi terhadap Komunikasi pada HokBen Area Bekasi Utara?
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada HokBen Area Bekasi Utara?
4. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja pada HokBen Area Bekasi Utara?
5. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh terhadap Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja pada HokBen Area Bekasi Utara?
6. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja dengan Komunikasi sebagai *Intervening* HokBen Area Bekasi Utara?
7. Untuk mengetahui pengaruh Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja dengan Komunikasi sebagai *Intervening* HokBen Area Bekasi Utara?

1.4 Kegunaan Penelitian

Tujuan penelitian yang sudah dituliskan diatas, memunculkan dua manfaat yakni akademis beserta manfaat praktis sebagaimana berikut:

1. Manfaat Akademis

Diinginkan hasil penelitian ini bisa memberikan manfaat dan memberi tambahan wawasan serta pengetahuan di bidang pemasaran yaitu terkait

Pengaruh Beban Kerja, Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Komunikasi Sebagai Variabel *Intervening* Pada Karyawan tetap HokBen Area Bekasi Utara.

2. Manfaat Praktis

Informasi yang diperoleh dari hasil penelitian ini menjadi masukan bagi pihak HokBen Area Bekasi Utara baik dimasa sekarang ataupun dimasa yang akan datang. Beserta informasi yang diperoleh bisa diterapkan guna penyusunan strategi perusahaan guna menaikkan Kepuasan Kerja Karyawan.

