

**ANALISIS KEPUASAN KERJA BARISTA GENERASI Y PADA SEKTOR
USAHA *COFFEE SHOP* DI KOTA BANDUNG**

TAHUN 2019



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen

Oleh :

Nadia Josephine

2015120035

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

Program Studi S1 Manajemen

Terakreditasi oleh BAN-PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

Bandung

2020

**Analysis of Generation Y Barista Job Satisfaction in The Coffee Shop
Business Sector at Bandung City in 2019**



UNDERGRADUATE THESES

Submitted to complete a part of requirement to get a Bachelor's Degree in
Management

By :
Nadia Josephine
2015120035

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN MANAGEMENT
Accredited by BAN-PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
Bandung
2020

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**



PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN KERJA BARISTA GENERASI Y PADA SEKTOR
USAHA *COFFEE SHOP* DI KOTA BANDUNG
TAHUN 2019**

**Oleh :
Nadia Josephine
2015120035**

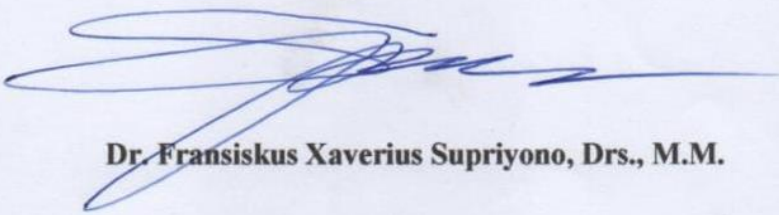
Bandung, Mei 2020

Ketua Program Sarjana Manajemen



Dr. Istiharini, CMA.

Pembimbing Skripsi,



Dr. Fransiskus Xaverius Supriyono, Drs., M.M.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (sesuai akte lahir) : Nadia Josephine
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 16 April 1997
NPM : 2015120035
Program studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

ANALISIS KEPUASAN KERJA BARISTA GENERASI Y PADA SEKTOR
USAHA *COFFEE SHOP* DI KOTA BANDUNG
TAHUN 2019

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan :

Dr. Fransiskus Xaverius Supriyono, Drs., M.M.

Adalah benar-benar karyatulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.

2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003:
Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya. Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 1 Juni 2020

Pembuat pernyataan :

(Nadia Josephine)



ABSTRAK

Sumber daya manusia merupakan pemegang peranan terpenting dalam berjalannya sebuah usaha, mulai dari perencanaan sampai dengan penggerak terwujudnya tujuan perusahaan. Saat ini, generasi Y sedang bersiap menggantikan posisi generasi X dalam angkatan kerja. Karakteristiknya yang berbeda dari generasi sebelumnya tentu menjadi tantangan bagi pemilik usaha terutama dalam hal kepuasan kerja generasi milenial tersebut.

Penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Kerja Barista Generasi Y Pada Sektor Usaha *Coffee Shop* Tahun 2019” ini memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja barista generasi Y yang bekerja pada sektor usaha *coffee shop*, serta mencari tahu faktor-faktor apa saja yang menyebabkan ketidakpuasan maupun kepuasan kerja barista. Responden yang digunakan adalah 106 orang barista yang tersebar pada berbagai *coffee shop* di kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian survey, yaitu prosedur dimana peneliti melaksanakan survei atau memberikan angket atau skala pada satu sampel untuk mendeskripsikan sikap, opini, perilaku, atau karakteristik responden (Asmadi Alsa, 2004). Instrumen yang penulis gunakan untuk mengumpulkan data adalah menggunakan *Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) Short-Form* yang dikembangkan oleh David J. Weiss, Rene V. Dawis, George W. England, dan Lloyd H. Lofquist pada tahun 1967.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan kerja barista generasi Y pada sektor usaha *coffee shop* di kota Bandung adalah sebesar 57,47%, persentase tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan sudah merasa puas. Faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan kerja barista antara lain *Social Services, Achievement, Advancement, Independence, dan Working Condition*. Sedangkan *Human Relations Supervision, Security, Technical Supervision, Responsibility* dan *Compensation* menjadi faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan kerja barista generasi Y.

Kata kunci : kepuasan kerja, Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ, generasi Y, generasi milenial

ABSTRACT

Human resources is the holder of the most important role in the running of a business, from planners to driving the realization of company goals. At present, Generation Y is preparing to replace the position of Generation X in the workforce. Its characteristics are different from the previous generation and of course it becomes a challenge for business owners, especially in terms of job satisfaction of the millennial generation.

The study, entitled "Generation Y Barista Job Satisfaction Analysis in the 2019 Coffee Shop Business Sector" has the aim to find out the level of job satisfaction of Y Generation baristas who work in the coffee shop business sector, and find out what factors cause dissatisfaction and satisfaction of barista's work. Respondents used were 106 baristas spread in various coffee shops in the city of Bandung. This study uses survey research methods, which are procedures in which researchers carry out surveys or provide questionnaires or scales on a sample to describe the attitudes, opinions, behavior, or characteristics of respondents (Asmadi Alsa, 2004). The instrument that the authors use to collect data is using the Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) Short-Form developed by David J. Weiss, Rene V. Dawis, George W. England, and Lloyd H. Lofquist in 1967.

The results of this study indicate the level of job satisfaction of Y generation baristas in the coffee shop business sector in the city of Bandung is 57.47%, the percentage indicates that most employees are satisfied. Factors that cause barista job satisfaction include Social Services, Achievement, Advancement, Independence, and Working Conditions. Whereas Human Relations Supervision, Security, Technical Supervision, Responsibility and Compensation are the factors that lead to the dissatisfaction of generation Y barista's work.

Keywords: job satisfaction, Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ, generation Y, millennial generation.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena pimpinan, anugrah serta hikmat yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Kerja Barista Generasi Y Pada Sektor Usaha *Coffee Shop* Tahun 2019”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Program Studi Manajemen, Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapat dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini, khususnya kepada:

1. Papa Fernadie dan Mama Astrid, atas dukungan penuh kepada penulis dalam menyelesaikan studi hingga di bangku perkuliahan.
2. George Ricaldy, atas dukungan dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih untuk masukan, waktu, dan bantuan yang diberikan selama penulis mengerjakan skripsi ini.
3. Bapak Dr. F. X. Supriyono, Drs., M.M, selaku dosen pembimbing. Terima kasih untuk waktu, arahan, saran, masukan, dan wawasan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi.
4. Ibu Dra. Inge Barlian, Ak., M.Sc, selaku dosen wali. Terima kasih atas dukungan dan dorongan untuk penulis dalam menyelesaikan studi di Universitas Katolik Parahyangan.
5. Ibu Dr. Istiharini, CMA, selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Parahyangan.
6. Seluruh dosen dan staf pengajar Universitas Katolik Parahyangan yang telah berkontribusi dalam memberikan wawasan, ilmu, serta pengalaman selama penulis melaksanakan studi di Universitas Katolik Parahyangan.
7. Maisie Nathania, Venny Sarah, dan Mega Setiawan, yang sudah menjadi teman baik penulis sejak duduk di bangku SMP. Terima kasih

untuk perhatian dan dorongan yang selalu diberikan kepada penulis dalam segala hal yang penulis lakukan.

8. Elvina Felicia, Annebelle Limarga, Stella Larissa, terima kasih atas perhatian kalian untuk penulis, dan terima kasih sudah membuat masa-masa perkuliahan menjadi menyenangkan bahkan di semester-semester terakhir perkuliahan.
9. Meliska Tjasa, terima kasih untuk *support* yang diberikan kepada penulis, untuk menjadi pendengar dan penasihat yang baik, untuk selalu ada di saat-saat menyenangkan maupun saat sulit.
10. Seluruh teman-teman Manajemen UNPAR angkatan 2015 lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah sama-sama berjuang dalam masa perkuliahan.
11. Seluruh teman dan keluarga lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah mendukung penulis selalu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak terdapat kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman yang dimiliki. Namun penulis berharap dengan kerendahan hati, semua kritik dan saran akan diterima sebagai masukan untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Bandung, Mei 2020

Nadia Josephine

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | x |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 3 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian | 4 |
| 1.5 Kerangka Pemikiran..... | 4 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA..... | 7 |
| 2.1 Manajemen Insani..... | 7 |
| 2.1.1 Pengertian Manajemen Insani | 7 |
| 2.1.2 Fungsi Manajemen Insani | 7 |
| 2.2 Kepuasan Kerja..... | 10 |
| 2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja | 10 |
| 2.2.2 Teori-Teori Kepuasan Kerja | 11 |
| 2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja..... | 13 |
| 2.2.4 Cara Meningkatkan Kepuasan Kerja | 16 |
| 2.2.5 Respon Terhadap Kepuasan Kerja | 16 |
| 2.2.6 Respon Dari Ketidakpuasan Kerja | 17 |
| 2.3. Generasi | 19 |
| 2.3.1 Karakteristik Generasi Y..... | 19 |
| BAB3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN..... | 21 |
| 3.1 Metode Dan Jenis Penelitian..... | 21 |
| 3.1.1 Teknik Pengumpulan Data..... | 21 |
| 3.1.2 Populasi Dan Sampel Penelitian | 21 |

| | |
|---|-----------|
| 3.1.3 Teknik Pengolahan Data | 22 |
| 3.2 Uji Instrumen | 24 |
| 3.2.1 Uji Reliabilitas | 24 |
| 3.3. Objek Penelitian | 24 |
| BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN | 29 |
| 4.1. Profil Responden | 29 |
| 4.2. Tanggapan Barista | 33 |
| 4.3. Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Kepuasan Dan Ketidakpuasan Kerja | 50 |
| BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN | 54 |
| 5.1. Kesimpulan | 54 |
| 5.2. Saran..... | 55 |
| DAFTAR PUSTAKA | 57 |
| LAMPIRAN..... | 60 |
| RIWAYAT HIDUP | 72 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Job Facet that Play a Part in Determining Job Satisfaction | 13 |
| Tabel 3.1 Uji Reliabilitas | 29 |
| Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 33 |
| Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia | 34 |
| Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja Sebagai Barista | 34 |
| Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Tempat Bekerja Barista..... | 35 |
| Tabel 4.5 Aspek <i>Activity</i> | 37 |
| Tabel 4.6 Aspek <i>Independence</i> | 38 |
| Tabel 4.7 Aspek <i>Variety</i> | 38 |
| Tabel 4.8 Aspek <i>Social Status</i> | 39 |
| Tabel 4.9 Aspek <i>Human Relation- Supervision</i> | 39 |
| Tabel 4.10 Aspek <i>Technical- Supervision</i> | 40 |
| Tabel 4.11 Aspek <i>Moral Values</i> | 41 |
| Tabel 4.12 Aspek <i>Security</i> | 42 |
| Tabel 4.13 Aspek <i>Social Service</i> | 42 |
| Tabel 4.14 Aspek <i>Authority</i> | 43 |
| Tabel 4.15 Aspek <i>Ability Utilization</i> | 44 |
| Tabel 4.16 Aspek <i>Company Policies</i> | 44 |
| Tabel 4.17 Aspek <i>Compensation</i> | 42 |
| Tabel 4.18 Aspek <i>Advancement</i> | 43 |
| Tabel 4.19 Aspek <i>Responsibility</i> | 44 |
| Tabel 4.20 Aspek <i>Creativity</i> | 44 |
| Tabel 4.21 Aspek <i>Working Condition</i> | 45 |
| Tabel 4.22 Aspek <i>Co-Workers</i> | 46 |
| Tabel 4.23 Aspek <i>Recognition</i> | 46 |
| Tabel 4.24 Aspek <i>Achievement</i> | 49 |
| Tabel 4.25 Keseluruhan Tanggapan Responden | 50 |
| Tabel 4.26 Rangkuman Kepuasan Kerja Barista Generasi Y | 51 |
| Tabel 4.27 Pengelompokan Indikator Kepuasan Kerja Sangat Tidak Puas dan Tidak Puas..... | 53 |

Tabel 4.28 Pengelompokkan Indikator Kepuasan Kerja Sangat Puas dan Puas... 54

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----------|
| Gambar 1.1 Kepuasan Kerja Barista Coffee Shop <i>Coffee Shop</i> Bandung..... | 3 |
| Gambar 1.2 Alasan Ketidakpuasan Kerja Pada Barista <i>Coffee Shop</i> Bandung..... | 4 |
| Gambar 2.1 <i>Two Factor Theory of Job Satisfaction</i> | 14 |
| Gambar 2.2 Respon Terhadap Ketidakpuasan Kerja..... | 19 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----------|
| Lampiran 1 Kuesioner | 60 |
| Lampiran 2 Identitas Responden | 63 |
| Lampiran 3 Hasil Olahan Data Kuesioner | 65 |
| Lampiran 4 Uji Validitas..... | 74 |
| Lampiran 5 Uji Reliabilitas..... | 76 |

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Sumberdaya manusia merupakan aset perusahaan yang paling penting. Mereka memiliki peran sebagai penggerak setiap kegiatan di perusahaan, mulai dari perencanaan, pelaku dan penentu terwujudnya sebuah tujuan perusahaan. Sebagai pemegang peranan terpenting di perusahaan, tentunya sumber daya manusia perlu diperhatikan dan dikelola dengan sebaik mungkin, agar mereka bisa mengerahkan kemampuan terbaik untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan. Salah satu hal yang terpenting adalah memperhatikan kepuasan kerja sumber daya manusia tersebut, Tujuan perusahaan dapat tercapai dengan sempurna jika karyawan yang bekerja menyatakan puas akan kebutuhannya yang terpenuhi sehingga memiliki motivasi kerja yang baik dan menghasilkan kinerja yang sangat baik untuk mencapai tujuan perusahaan.

Puas atau tidaknya karyawan selama bekerja di perusahaan salah satunya berasal dari kinerja karyawan. Jika karyawan menyatakan puas dengan pengalaman bekerja yang diberikan di perusahaan tersebut, maka karyawan tersebut akan mengerahkan segala potensinya dan usahanya untuk memberikan yang terbaik bagi perusahaan. Jika karyawan menyatakan puas, maka akan menjernihkan pikiran mereka dan akan sepenuhnya mengerahkan usaha terbaiknya kepada organisasi. (Sabri, Ilyas, & Amjad, 2011). Robbins mengemukakan bahwa terdapat empat konsekuensi dari karyawan yang tidak menyukai pekerjaan mereka yaitu, keluar (*exit*), aspirasi (*voice*), kesetiaan (*loyalty*), dan pengabaian (*neglect*) (Robbins & Judge, 2017). Maka dari itu kepuasan kerja karyawan harus dikelola dengan baik, sehingga karyawan dapat menyatakan puas dan dapat berkontribusi dengan lebih optimal sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Menurut De Meuse et al. (2010), terdapat empat kategori generasi angkatan kerja dalam perusahaan, yakni (i) Matures, lahir antara tahun 1920 hingga 1939; (ii) *Baby Boomers*, lahir tahun 1940 hingga 1959; (iii) *Xers*, lahir tahun 1960 hingga 1979; dan (iv) *Generation Y* atau *Millenials* yang lahir tahun 1980 hingga

akhir tahun 2000. Gargiulo (2012) menyatakan generasi *Baby Boomers* akan meninggalkan pekerjaan sehingga generasi Y akan menempati proporsi tenaga kerja terbesar dalam 10 tahun ke depan. Terdapat juga penelitian dari Kratz (2013) yang menunjukkan potensi proporsi generasi Y yang semakin meningkat di masa depan. Menurut Data Survei Angkatan Kerja Nasional (SAKERNAS) tahun 2019, saat ini terdapat 59 juta generasi X dan 48 juta generasi Y yang menduduki angkatan kerja di Indonesia. Di masa yang akan datang, para milenial yang kini berusia 20-40 tahun, akan menggantikan generasi pendahulunya, sebab jika dilihat dari demografi, mereka akan mendominasi angkatan kerja di Indonesia. Hal ini didukung dengan usia yang masih sangat produktif untuk bekerja.

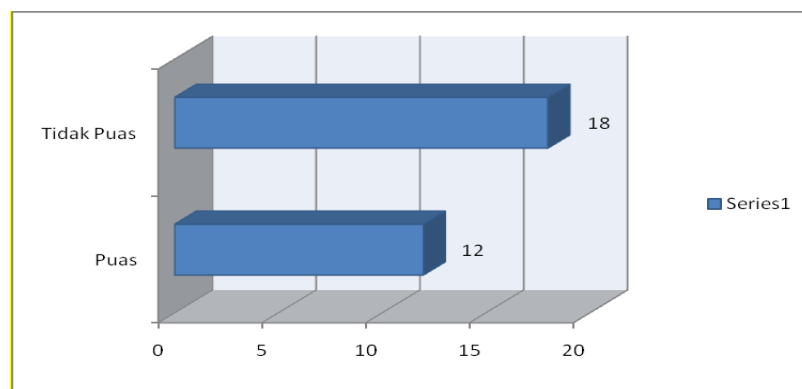
Generasi Y adalah individu yang lahir pada tahun 1982- 2000 (Strauss dan Howe ,1991). Generasi Y tumbuh seiring dengan berkembangnya internet dan teknologi (Cennamo & Gardner, 2008) dan mereka terhubung rata-rata selama 24 jam dalam sehari (Smola & Sutton, 2002). Selain itu, generasi Y lebih memerhatikan aspek *work life balance* dibandingkan generasi X (Meier, Austin, dan Crocker, 2010). Menurut Greenhaus (2003), *work-life balance* merupakan sejauh mana individu menyatakan terikat dan puas terhadap kehidupan pekerjaan dan kehidupan keluarganya serta mampu menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan bekerja. Menurut Tapscott (2008), kolaborasi, kebebasan, kustomisasi, personalisasi, kebutuhan akan kecepatan, integritas, hiburan dan kesenangan, pengawasan, dan inovasi menjadi ciri Generasi Y.

Dewasa ini sebagian besar karyawan yang tergolong kedalam generasi Y menginginkan jadwal kerja yang fleksibel, menuntut kreativitas, dan memberikan kesempatan bagi mereka untuk memiliki dampak bagi perusahaan itu sendiri. Karakteristik yang unik dari generasi Y ini menjadi tantangan tersendiri bagi organisasi dan perusahaan, mengingat generasi Y saat ini memiliki proporsi sekitar hampir 46% sebagai karyawan di perusahaan sekaligus merupakan generasi penerus untuk tahun yang akan datang. Karakteristik dan kebutuhan yang berbeda antara generasi sebelumnya dan generasi Y tentunya akan berpengaruh kepada kepuasan kerja generasi tersebut.

Dewasa ini, dilansir dari Bisnis.com, pertumbuhan usaha *coffee shop* hingga akhir 2019 diprediksi mencapai 15%—20%, naik jika dibandingkan dengan 2018

yang hanya mencapai 8%—10% . *Coffee shop* menurut Charles J. Metelka (1991) yang dikutip oleh Sugiarto & Sulartiningrum (1996): *Coffee shop* adalah suatu usaha dibidang makanan yang dikelola secara komersial yang menawarkan kepada para tamu minuman atau makanan kecil dengan pelayanan dalam suasana tidak formal tanpa diikuti suatu aturan pelayanan yang baku (sebagaimana *executive dining room*), jenis-jenis makanan atau harganya yang relatif (p.93). Pada usaha *coffee shop*, barista merupakan sebutan untuk orang yang membuat dan menyajikan kopi kepada pelanggan. Posisi seorang barista di sektor usaha *coffee shop* menempati salah satu peran terpenting sebagai jantung dari usaha tersebut. Melihat perkembangan jumlah generasi Y yang semakin menguasai angkatan kerja setiap tahunnya, semakin banyak pula jumlah generasi Y yang saat ini menduduki posisi sebagai barista di *coffee shop*.

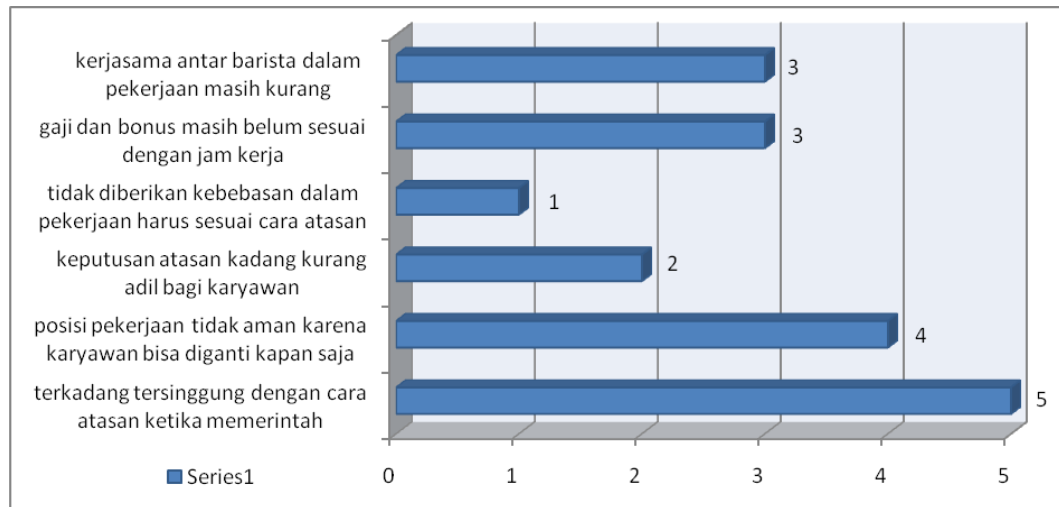
Pada dasarnya, persoalan kepuasan kerja karyawan bisa diukur dari berbagai aspek misalnya sifat pekerjaan, supervisi, upah sekarang, kesempatan promosi, dan hubungan dengan rekan kerja dan aspek lain yang berkaitan dengan pekerjaan (Wibowo, 2016). Akan tetapi, di sisi lain selalu muncul ketidakpuasan kerja yang juga terlihat pada berbagai aspek dalam pekerjaan. Untuk melihat aspek ketidakpuasan kerja pada barista di *coffee shop*, maka dilakukan *preliminary research* terhadap 30 responden barista yang bekerja di *coffee shop* kota Bandung. Hasilnya disajikan pada gambar berikut:



Gambar 1.1 Kepuasan Kerja Barista Coffee Shop *Coffee Shop* Bandung

Dari hasil preliminary ini diketahui ada sebanyak 18 orang barista yang tidak puas dengan pekerjaannya saat ini sebagai barista di *Coffee Shop*. Lebih lanjut diuraikan mengenai alasan ketidakpuasan barista dalam pekerjaannya.

Berikut hasil *preliminary research* tentang alasan ketidakpuasan barista dalam pekerjaan di *coffee shop*.



Gambar 1.2 Alasan Ketidakpuasan Kerja Pada Barista *Coffee Shop* Bandung

Berdasarkan hasil tersebut telah dirangkum beberapa alasan dari pekerjaan yang dinilai tidak memuaskan oleh barista *coffee shop* di Bandung. Hasil ketidakpuasan yang paling tinggi terlihat dimana barista terkadang tersinggung dengan cara atasan ketika memerintah. Selain itu juga karena posisi pekerjaan yang tidak aman karena karyawan bisa diganti kapan saja. Kemudian ada yang menilai keputusan atasan yang kurang adil, tidak diberikan kebebasan dalam pekerjaan, gaji dan bonus masih belum sesuai dengan jam kerja, dan juga kerjasama antar barista dalam pekerjaan dinilai masih kurang.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja dan faktor- faktor apa sajakah yang menjadi sumber kepuasan kerja barista generasi Y yang bekerja di sektor usaha *coffee shop* di Kota Bandung dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN KERJA BARISTA GENERASI Y PADA SEKTOR USAHA *COFFEE SHOP* DI KOTA BANDUNG TAHUN 2019”**.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan kerja barista generasi Y yang bekerja pada berbagai *coffee shop* di Kota Bandung?

2. Faktor apa sajakah yang menjadi sumber kepuasan kerja barista generasi Y yang bekerja pada berbagai *coffee shop* di Kota Bandung?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk :

1. Mengetahui tingkat kepuasan kerja barista generasi Y yang bekerja pada berbagai *coffee shop* di Kota Bandung.
2. Mengetahui faktor apa sajakah yang menjadi sumber kepuasan kerja barista generasi Y yang bekerja pada berbagai *coffee shop* di Kota Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penulis berharap melalui penelitian yang dilakukan dapat memberikan manfaat bagi :

1. Bagi penulis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan penulis mengenai pelaksanaan teori-teori yang selama ini telah dipelajari di bangku perkuliahan.

2. Bagi pihak coffee shop (pemilik atau manajer)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak coffee shop di Bandung menyangkut kepuasan kerja karyawan barista generasi Y. Perusahaan diharapkan mendapatkan masukan serta bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan dalam rangka mengembangkan dan mengoptimalkan kinerja barista generasi Y di tempat. Selanjutnya kinerja barista pun diharapkan bisa ada di titik optimal.

3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pembaca dan pihak lain yang bekepentingan untuk menjadi referensi, tambahan informasi, serta acuan untuk penelitian lebih lanjut terutama dalam hal analisis kepuasan kerja.

1.5. Kerangka Pemikiran

Menurut Handoko (2000), kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosional sebagai refleksi dari perasaan dan berhubungan erat dengan sikap karyawan sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan karyawan. Hal ini akan tampak dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya.

Menurut Berry (1998), kepuasan kerja adalah sikap kerja yang meliputi elemen kognitif, afektif, dan perilaku, yang diperkirakan memberi pengaruh pada sejumlah perilaku kerja. Tingkat kepuasan kerja dalam diri setiap individu dapat berbeda-beda, hal tersebut bergantung pada nilai-nilai yang tertanam pada individu tersebut dan faktor-faktor yang memengaruhinya, baik itu faktorkepribadian (per-sonality), nilai-nilai (values), situasi pekerjaan (work situation), dan pengaruh sosial (social influences) (George and Jones, 2012)

Kepuasan kerja dapat ditinjau dari dua sisi, baik dari sisi karyawan maupun dari sisi perusahaan. Dari sisi karyawan, kepuasan kerja akan memunculkan perasaan senang ataupun tidak senang dalam bekerja, sedangkan dari sisi perusahaan, kepuasan kerja dimungkinkan akan meningkatkan produktivitas, perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan dalam memberikan pelayanan yang prima (Suwatno dan Priansa, 2011). Jika karyawan menyatakan puas, mereka akan memiliki kepercayaan bahwa perusahaan akan memberi kepuasan dalam jangka waktu yang panjang, sehingga karyawan akan lebih memperhatikan kualitas kerjanya, lebih mempunyai komitmen organisasi dan lebih produktif dalam bekerja (Munandar, Sjabadhyni dan Wutun, 2004). Sebaliknya, Robbins mengemukakan bahwa terdapat empat konsekuensi dari karyawan yang tidak menyukai pekerjaan mereka yaitu, *exit* (keluar), *voice* (aspirasi), *loyalty* (kesetiaan), dan *neglect* (pengabaian) (Robbins & Judge, 2017).

Perbedaan generasi dalam lingkungan kerja menjadi salah satu subyek yang selalu muncul dalam perkembangan manajemen sumber daya manusia, dan konsep perbedaan generasi terus berkembang dari waktu ke waktu. Menurut Manheim (1952) generasi adalah suatu konstruksi sosial dimana didalamnya terdapat sekelompok orang yang memiliki kesamaan umur dan pengalaman historis yang sama. Sedangkan menurut Ryder (1965), generasi adalah agregat

dari sekelompok individu yang mengalami peristiwa –peristiwa yang sama dalam kurun waktu yang sama pula.

Secara khusus, generasi Y adalah individu-individu yang lahir pada kurun waktu tahun 1980-2000 (Meier, Austin, dan Crocker, 2010). Generasi tersebut lahir di era perkembangan teknologi informasi dan internet sehingga memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan generasi sebelumnya. Misalnya saja, generasi Y lebih memperhatikan aspek *work life balance* dibandingkan generasi X (Meier, Austin, dan Crocker, 2010). Menurut Solnet (2008) generasi yang disebut *millenials* ini biasanya cenderung mengutamakan diri sendiri dan membutuhkan adanya *feedback*, penghargaan dan pujian yang konstan dari atasan mereka. Generasi Y memiliki harga diri serta jiwa entrepreneurial yang tinggi. Fenomena yang terjadi saat ini adalah banyak dari pekerja yang termasuk dalam generasi Y menginginkan jadwal kerja yang fleksibel, menuntut kreativitas, dan memberikan kesempatan bagi mereka untuk memberikan kontribusi bagi perusahaan itu sendiri. Bagi perusahaan- perusahaan atau organisasi, kehadiran generasi Y bisa dianggap berkah sebab cara berpikir generasi ini yang *think out of the box* menghasilkan ide-ide kreatif yang berguna bagi kemajuan perusahaan.

Dengan mengetahui sumber utama kepuasan kerja karyawan, perusahaan dapat membuat strategi untuk mempertahankan faktor-faktor kepuasan kerja yang memuaskan dan mengidentifikasi serta memperbaiki factor-faktor yang menjadikan karyawan menyatakan tidak puas dalam pekerjaannya. Untuk mengetahuinya, kepuasan kerja dapat diukur menggunakan alat ukur kepuasan kerja. Terdapat beberapa ukuran kepuasan kerja yang dapat digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan kerja (George & Jones, 2012), yaitu: *Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)*, *Faces Scale*, *Job Descriptive Index*. Pada penelitian ini, penulis memilih untuk menggunakan instrument penelitian *Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)*. MSQ merupakan alat ukur yang didasarkan oleh teori *The Facet Model*. Menurut *The Facet Model*, kepuasan kerja adalah “... focuses primarily on work situation factors by breaking a job into its component elements, or job facets, and looking at how satisfied each employees are in each facet”. (George and Jones, 2012).

Dalam penelitian ini, penulis ingin mengidentifikasi tingkat kepuasan kerja dan faktor- faktor apa sajakah yang menjadi sumber kepuasan kerja barista generasi Y yang bekerja di sektor usaha *coffee shop* di Kota Bandung.