

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN IKLIM ORGANISASI
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI
RESTORAN ALAS DAUN BANDUNG**

Handwritten signature
26082021



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen

Oleh:

Raissa Auliaa

2017120205

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM SARJANA MANAJEMEN

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

BANDUNG

2021

**THE INFLUENCE OF WORKLOAD AND
ORGANIZATIONAL CLIMATE ON EMPLOYEE'S JOB
SATISFACTION OF ALAS DAUN RESTAURANT BANDUNG**

Raissa Aulia
26082021



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part of the requirements
for Bachelor's Degree in Management

By:

Raissa Auliaa

2017120205

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

MANAGEMENT PROGRAM

Accredited by BAN-PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

BANDUNG

2021

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



PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN IKLIM ORGANISASI TERHADAP
KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI RESTORAN ALAS DAUN
BANDUNG**

Oleh:

Raissa Auliaa

2017120205

Bandung, 26 Agustus 2021

Ketua Program Sarjana Manajemen,

(Dr. Istiharani, S.E., M.M., CMA.)

Pembimbing Skripsi,

(A. Hadisoepadma, Drs, M.M.)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini,

Nama : Raissa Auliaa
Tempat / Tanggal Lahir : Bandung, 24 September 1999
Nomor Pokok Mahasiswa : 2017120205
Program Studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan Judul:

**Pengaruh Beban Kerja dan Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja
Karyawan di Restoran Alas Daun Bandung**

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan:

Pembimbing : A. Hadisoepadma, 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 kesarjanaan.

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

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 mendapat gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan atau pidana denda paling banyak Rp 200 juta.

Bandung, 5 Agustus 2021

Pembuat pernyataan:



(Raissa Auliaa)

ABSTRAK

Terjadinya pandemi COVID-19 pada tahun 2020 memberikan dampak yang sangat buruk bagi perekonomian secara menyeluruh. Salah satu kebijakan pemerintah Indonesia dalam menangani pandemi COVID-19 ini adalah dengan memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), dengan cara membatasi jumlah karyawan yang bekerja di tempat kerjanya, sejumlah 50 persen setiap harinya. Salah satu perusahaan yang terkena dampak dari pandemi COVID-19 ini adalah Restoran Alas Daun, hal tersebut membuat beban kerja karyawan meningkat dan perubahan pada iklim organisasi, sehingga menyebabkan menurunnya kepuasan kerja karyawan, hal tersebut ditandai dengan adanya keluhan konsumen terhadap pelayanan di Restoran Alas Daun. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengelola beban kerja karyawan dan menjaga iklim organisasi perusahaan demi mencapai kepuasan kerja karyawan serta mencapai tujuan organisasi dengan baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan iklim organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan di Restoran Alas Daun. Variabel independen (X) yang digunakan pada penelitian ini adalah beban kerja dengan dimensi faktor internal dan faktor eksternal, lalu iklim organisasi dengan dimensi struktur, standar-standar, tanggung jawab, penghargaan, dukungan, dan komitmen. Sedangkan variabel dependen (Y) yang digunakan adalah kepuasan kerja dengan dimensi *motivation factors* dan *hygiene factors*.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan studi kausal, dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 60 staff karyawan Restoran Alas Daun dan wawancara kepada beberapa karyawan. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan, sedangkan iklim organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan di Restoran Alas Daun. Penelitian ini juga memberikan beberapa saran untuk perusahaan yaitu pemberian penghargaan kepada karyawan, meningkatkan kualitas komunikasi, dilakukan pengawasan oleh atasan, mengevaluasi penilaian kinerja, melakukan analisa beban kerja, memberikan lingkungan kerja yang baik, dan pemberian pelatihan kepada karyawan.

kata kunci: beban kerja, iklim organisasi, kepuasan kerja

ABSTRACT

The Coronavirus Disease (COVID-19) outbreak in 2020 has brought severe impact globally to the economy. One of the actions taken by the Government of Indonesia to overcome this pandemic COVID-19 situation is to regulate Large-Scale Social Restrictions (PSBB) by reducing 50 percent of employee work at the workplace per day. One of the companies affected by the COVID-19 pandemic is Alas Daun Restaurant. This situation makes the employee's workload increase and change in organizational climate, ultimately it makes employee job satisfaction decrease, indicated by consumer complaints about the service in Alas Daun Restaurant. Therefore, it is very important to manage the workload and maintain the company's organizational climate in order to achieve employee job satisfaction and achieve organizational goals well.

This research is intended to determine the effect of workload and organizational climate on employee job satisfaction at Alas Daun Restaurant. Independent variable (X) that is used in this research is workload with dimensions of internal factors and external factors, then organizational climate with dimensions of structure, standards, responsibility, appreciation, support, and commitment. While the dependent variable (Y) used in this research is job satisfaction with the dimensions of motivation factors and hygiene factors.

Quantitative methods and causal studies are used for this research, through distributing questionnaires to 60 employees of Alas Daun Restaurant also interviewing several employees. The results of this research found that workload has a negative effect on employee job satisfaction, while organizational climate has a positive effect on employee job satisfaction at Alas Daun Restaurant. This research also provides several suggestions for companies, such as giving awards to employees, improving the quality of communication, supervised by supervisors, evaluating performance appraisals, conducting workload analysis, providing a good work environment, and providing training for employees as well.

keywords: workload, organizational climate, job satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat berhasil menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Beban Kerja dan Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Restoran Alas Daun Bandung”**. Skripsi ini diajukan untuk melengkapi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Proses yang dilalui oleh penulis sangatlah tidak mudah, keterbatasan penulis dalam menyusun skripsi ini tidak dapat berjalan tanpa adanya doa, dukungan, bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Rudi Rubiandini Ria Syuhatsah dan Elin Herliana yang selalu mendoakan dan memberi dukungan kepada penulis dalam pengerjaan skripsi serta masa perkuliahan penulis baik dukungan secara moral maupun materiil.
2. Rafi Herfini, Sandi Pamungkas, Risqi Berliandie, Asistia Krisanti, Refabbia Adha sebagai kakak-kakak penulis yang selalu memberikan dukungan dan saran kepada penulis dalam pengerjaan skripsi dan saat masa perkuliahan.
3. Bapak A. Hadisoepadma, Drs, M.M. selaku dosen pembimbing penulis yang telah meluangkan tenaga dan waktu untuk dapat memberikan ilmu, masukan dan pengarahan selama penulisan skripsi ini.
4. Ibu Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si. selaku dosen pembimbing seminar penulis yang sudah memberikan bantuan dalam tahap awal penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Probowo Erawan Sastroredjo, S.E., M.Sc. selaku dosen wali penulis yang telah membimbing penulis selama masa perkuliahan.

6. Ibu Dr. Istiharini, S.E., M.M., CMA. selaku Kepala Program Studi Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
7. Ibu Dr. Budiana Gomulia, Dra., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
8. Seluruh dosen pengajar dan staf Universitas Katolik Parahyangan Bandung yang senantiasa sudah memberikan ilmu dan dukungan selama proses pembelajaran di kampus selama masa perkuliahan.
9. Seluruh karyawan Restoran Alas Daun Bandung yang telah membantu penulis untuk kelancaran pembuatan skripsi ini.
10. Muhammad Ivan Drago sebagai seseorang yang selalu menemani, memberikan motivasi, menghibur dan mendengarkan suka duka penulis dalam pengerjaan skripsi dan masa perkuliahan penulis.
11. Nadhira Qinthara Yasyfa sebagai sahabat setia penulis yang selalu hadir dalam setiap kehidupan penulis dari Sekolah Dasar hingga saat ini.
12. Fauzia Nur, Arvia Yasmina, Heikella Indira, Hasnarizqika Putri, Azzahra Sanidhya, Reyna Fitriadhianti, Faza Yuvitha, Danke Putra, dan Eky Syahrial selaku sahabat dan teman seperjuangan dalam menghadapi masa perkuliahan selama 4 tahun di Manajemen UNPAR.
13. Heikella Indira, Naufal Dzaky dan Brahmantio Alyubi selaku sahabat yang selalu mendukung dan memberikan motivasi dan tidak pernah bosan mendengarkan cerita dan keluh kesah penulis dalam hidup dan pekerjaan skripsi ini.
14. Teman-teman terdekat penulis Muhammad Daniel, Davis Bintang, Naura Mufida, Jihan Auliaika, Mutiara Dwinanda, Rumondang Marintan, Tiurina Octavian, Meiva Saffanah, Dwiki Prayoga, Faza Naufal, Muhammad Ibnu, Anggraeni Dwi, Devi Bellinda, Nabilla Ashrillia, Adilla Maudina, Fajriani Ramadhania, Sivtya Utami, Adryan Fauzan, Syahla Aj-Zeihan, Rizqyani Qinanti, Ivo Avilia, Jaka Pangestu, Evan Felerian yang memberikan cerita dihidup penulis.

15. Keluarga besar Manajemen UNPAR 2017 yang telah berjuang bersama selama masa perkuliahan.
16. Seluruh keluarga dan teman penulis yang telah mendoakan dan memberi segala dukungan kepada penulis, yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

Akhir kata, semoga Allah SWT membalas kebaikan yang telah diberikan kepada penulis di dunia dan akhirat. Besar Harapan bahwa skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua.

Bandung, 5 Agustus 2021

Raissa Auliaa

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.5 Kerangka Pemikiran	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Manajemen Sumberdaya Insani	12
2.1.1 Definisi Manajemen Sumberdaya Insani	12
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumberdaya Insani	12
2.2 Beban Kerja	14
2.2.1 Definisi Beban Kerja	14
2.2.2 Dimensi Beban Kerja	15
2.2.3 Jenis-jenis Beban Kerja	18
2.3 Iklim Organisasi	18
2.3.1 Definisi Iklim Organisasi	18
2.3.2 Dimensi Iklim Organisasi	19
2.4 Kepuasan Kerja	20

2.4.1	Pengertian Kepuasan Kerja.....	20
2.4.2	Dimensi Kepuasan Kerja.....	21
2.4.3	Dampak dari Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja.....	23
2.5	Pengaruh Beban Kerja dan Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja.....	24
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....		26
3.1	Metode Penelitian	26
3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.3	Operasional Variabel.....	27
3.4	Populasi Penelitian.....	32
3.5	Pengukuran Variabel.....	32
3.6	Teknik Pengolahan dan Analisa Data	33
3.6.1	Uji Validitas.....	33
3.6.2	Uji Reliabilitas	35
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	36
3.6.4	Analisis Regresi Linier Berganda	37
3.6.5	Uji Statistik F (Uji Pengaruh Simultan)	38
3.6.6	Uji Statistik t (Uji Pengaruh Parsial).....	38
3.6.7	Uji Koefisien Determinasi.....	39
3.7	Objek Penelitian.....	39
3.7.1	Visi dan Misi Perusahaan	40
3.7.2	Bagan Organisasi	40
3.7.3	<i>Layout</i> Restoran Alas Daun.....	41
3.8	Gambaran Umum Responden.....	42
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		44
4.1	Analisis Deskriptif Variabel.....	44
4.2	Analisis Beban Kerja	45
4.3	Analisis Iklim Organisasi	48
4.4	Analisis Kepuasan Kerja	54

4.5 Analisis Pengaruh Beban Kerja dan Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja.....	58
4.5.1 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	59
4.5.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	61
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN	73
RIWAYAT HIDUP	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Kerja Karyawan Restoran Alas Daun.....	6
Tabel 1.2 Data Penggajian Karyawan Restoran Alas Daun.....	6
Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Operasional Variabel Beban Kerja	27
Tabel 3.2 Operasional Variabel Iklim Organisasi.....	29
Tabel 3.3 Operasional Variabel Kepuasan Kerja.....	31
Tabel 3.4 Skala Likert Interval.....	33
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Beban Kerja	33
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Iklim Organisasi.....	34
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja.....	34
Tabel 3.8 Tabel Syarat Reliabilitas.....	35
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian.....	36
Tabel 3.10 Jenis Kelamin Responden.....	42
Tabel 3.11 Usia Responden	42
Tabel 3.12 Lama Bekerja Responden.....	43
Tabel 4.1 Rentang Jawaban Responden	45
Tabel 4.2 Hasil Dimensi Faktor Internal	45
Tabel 4.3 Hasil Dimensi Faktor Eksternal.....	46
Tabel 4.4 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden pada Variabel Beban Kerja.....	47
Tabel 4.5 Hasil Dimensi Struktur.....	48
Tabel 4.6 Hasil Dimensi Standar-standar	49
Tabel 4.7 Hasil Dimensi Tanggung Jawab	50
Tabel 4.8 Hasil Dimensi Penghargaan.....	51
Tabel 4.9 Hasil Dimensi Dukungan	52
Tabel 4.10 Hasil Dimensi Komitmen.....	53
Tabel 4.11 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden pada Variabel Iklim Organisasi.....	54
Tabel 4.12 Hasil Dimensi <i>Motivation Factors</i>	54
Tabel 4.13 Hasil Dimensi <i>Hygiene Factors</i>	56

Tabel 4.14 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden pada Variabel Kepuasan Kerja	58
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas.....	59
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	61
Tabel 4.18 Hasil Uji t.....	61
Tabel 4.19 Koefisien Regresi.....	62
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Keluhan konsumen terhadap pelayanan Restoran Alas Daun pada saat pandemi COVID-19	4
Gambar 1.2 Model Penelitian.....	11
Gambar 2.1 Fungsi Manajemen Sumberdaya Insani.....	13
Gambar 2.2 Respon atas Ketidakpuasan.....	23
Gambar 3.1 Logo Restoran Alas Daun.....	39
Gambar 3.2 Bagan Organisasi Restoran Alas Daun.....	40
Gambar 3.3 <i>Layout</i> Restoran Alas Daun	41
Gambar 4.1 Histogram.....	59
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	73
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas Beban Kerja	79
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Iklim Organisasi.....	80
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja.....	81
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas Beban Kerja	82
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas Iklim Organisasi	82
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja	82
Lampiran 8. Narasi Percakapan dengan Karyawan Restoran Alas Daun.....	82
Lampiran 9. Hasil Jawaban Responden Variabel Beban Kerja	88
Lampiran 10. Hasil Jawaban Responden Variabel Iklim Organisasi	89
Lampiran 11. Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Kerja	90

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) telah menetapkan wabah Corona Virus Disease 2019 atau yang sering disebut COVID-19 sebagai pandemi global pada Rabu, 11 Maret 2020 karena penyebaran virus COVID-19 ini meluas ke seluruh dunia dari Asia, Eropa, AS, hingga Afrika Selatan dalam waktu kurang dari tiga bulan (Putri, 2020). Sebelumnya menurut Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19 (2020) COVID-19 pertama kali terdeteksi di kota Wuhan, RRC pada akhir desember 2019, dan kemudian menjadi wabah di januari 2020. Selain terdapat dampak buruk bagi keselamatan jiwa seluruh masyarakat di dunia, menurut Taufik dan Ayuningtyas (2020:22) pandemi COVID-19 juga membawa risiko yang sangat buruk bagi perekonomian, COVID-19 telah menimbulkan *economic shock*, yang berdampak pada ekonomi secara perorangan, rumah tangga, perusahaan mikro, kecil, menengah maupun besar, bahkan mempengaruhi ekonomi negara dengan skala cakupan dari lokal, nasional, dan bahkan global. Selanjutnya seperti yang dikatakan oleh Burhanuddin dan Abdi (2020:93-95) pandemi COVID-19 mempengaruhi keputusan investasi dari beberapa para investor, lalu membuat kondisi mental investor menjadi panik dan membuat pasar saham global mendapat tekanan yang besar, jika dihitung sejak Januari 2020 kinerja bursa saham global masih mengalami penurunan, lalu harga emas mengalami peningkatan dan menjadi harga tertingginya dalam tujuh tahun terakhir. Pada penutupan perdagangan pasar spot hari Jumat, 6 Maret 2020, harga emas di tutup di level US\$ 1.673/troy ons atau US\$ 53,8/gram. Di indonesia sendiri terjadi pergerakan nilai tukar mata uang dan harga minyak yang mengalami penurunan terus menerus.

Salah satu kebijakan yg membawa dampak kepada perekonomian di Indonesia yaitu adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) saat pandemi COVID-19 ini. Seperti yang dikatakan oleh Juru Bicara Pemerintah Indonesia untuk penanganan COVID-19, Achmad Yurianto, mengatakan bahwa kebijakan

PSBB merupakan upaya memperkuat penerapan pembatasan fisik atau *physical distancing* demi mencegah penyebaran virus corona (Maharani, 2020). Kebijakan PSBB itu diatur dalam PP Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan COVID-19 yang diteken Presiden Joko Widodo. Pelaksanaan PP itu diturunkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman PSBB. Berdasarkan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2020) dalam PP Nomor 21 Tahun 2020 pasal 13, bahwa PSBB sedikit meliputi peliburan sekolah dan tempat kerja, pembatasan kegiatan keagamaan, pembatasan kegiatan di tempat/fasilitas umum, pembatasan kegiatan sosial dan budaya, pembatasan moda transportasi, dan pembatasan kegiatan lainnya khusus terkait aspek pertahanan dan keamanan. Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh Moka, perusahaan penyedia layanan kasir digital, menyatakan bahwa industri *food and beverage* (F&B) menjadi industri yang paling terdampak oleh COVID-19, kemudian disusul industri jasa dan ritel. Industri *food and beverage* di 17 kota yang telah diobservasi, sebanyak 13 kota mengalami penurunan pendapatan harian yang signifikan (Santia, 2020).

Salah satu perusahaan yang bergerak di industri *food and beverage* (F&B) dan terkena dampak dari COVID-19 adalah Restoran Alas Daun Bandung. Selama masa pandemi seperti ini, pengunjung berkurang setiap harinya maka penjualan dari restoran sendiripun mengalami penurunan dan akan mengakibatkan pendapatan hariannya yang juga ikut turun, maka dari itu Restoran Alas Daun harus mengurangi beban pengeluaran perusahaannya, berdasarkan hasil wawancara dengan Manager Human Resource Restoran Alas Daun, kebijakan yang diambil oleh perusahaan untuk menghadapi hal tersebut adalah dengan cara mengurangi jam kerja dan hari kerja karyawan, lalu merubah sistem gaji sesuai dengan hari kerja karyawan agar dapat mengurangi beban perusahaan saat ini. Selain dengan adanya kebijakan diharuskannya melakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) bagi masyarakat, terdapat juga kebijakan untuk melakukan pembatasan karyawan yang bekerja setiap harinya. Kebijakan tersebut dikeluarkan oleh Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi DKI Jakarta dalam Surat Keputusan (SK) Nomor 1477/2020, dengan isi surat keputusan tersebut berisi protokol pencegahan dan pengendalian COVID-19 di tempat kerja pada masa transisi menuju

masyarakat sehat, aman dan produktif. Dalam keputusan tersebut telah menjabarkan 23 kewajiban, yang salah satunya adalah membatasi jumlah pekerja yang hadir di perkantoran / tempat kerja paling banyak 50% dari jumlah seluruh pekerja (Linawati, 2020). Saat ini Restoran Alas Daun menerapkan kebijakan tersebut, sebelum adanya pandemi COVID-19 jumlah karyawan yang hadir perharinya adalah 66 orang, namun saat ini hanya kurang lebih 30 karyawan yang hadir, jika dibandingkan dengan saat sebelum pandemi, jumlah karyawannya turun hingga 50% perhari dan hal tersebut berdampak pada kepuasan kerja karyawan. Menurut hasil wawancara dengan Manager Human Resource Alas Daun sendiri menyebutkan bahwa terdapat penurunan kepuasan kerja karyawan Restoran Alas Daun hingga 20-30% selama masa pandemi COVID-19 ini, penurunan kepuasan kerja karyawan disebabkan oleh adanya peningkatan pada beban kerja karyawan, peningkatan tersebut terjadi karena adanya penerapan kebijakan baru di perusahaan berupa pengurangan jumlah karyawan yang hadir perharinya. Sementara itu, pendapatan yang diterima oleh karyawan di Restoran Alas Daun ini menurun karena terdapat perubahan sistem penggajian yang mengikuti hari kerja karyawan yang menyebabkan kepuasan kerja karyawanpun ikut menurun. Pada saat ini kepuasan kerja karyawan di Restoran Alas Daun menurun dapat dilihat dari adanya penurunan kinerja karyawan dan juga keluhan yang diberikan oleh beberapa konsumen di media sosial terkait dengan pelayanan di Restoran Alas Daun, mereka menyebutkan bahwa kualitas pelayanannya kurang baik dan rasa yang kurang memuaskan. Berikut beberapa contoh data keluhan konsumen:

Gambar 1.1

Keluhan konsumen terhadap pelayanan Restoran Alas Daun pada saat pandemi COVID-19

 **Tulus Darsono**
Local Guide · 852 reviews · 3,518 photos

★★★★★

Pelayanan antar makanan tidak sopan
Minta sambal aja tidak di antar sampai makan habis

 **Nina Dayu**
Local Guide · 103 reviews · 49 photos

★★★★★

Saya makan di alas daun hari sabtu 18 juli 2020.. dan amat sangat KECEWA!!!
Kebetulan saya baru sampai dr jkt dalam keadaan lapar, kesini atas rekomendasi google. Pelayanan lumayan cepat tapi rasa makanan nya ampun2an deh..semua asin.
Ayam bakar asiiiiin..teri sambal asin buangeeeettt..karedok juga asiiiiinn..tempe dan tahu bacam warna nya hitam sekali dan pas dimakan terasa sudah hampir basi.. sambal dadak nya pun asin.. dan yg paling aneh..pesanan teh lecy rasanya lemon tea dikasih lecy..bener2 aneh.
Harga nya termasuk mahal dengan kualitas seperti itu ya..
Nasi liwet nya lumayan, ikan asin kipas nya enak dan kentang mustofa nya juga enak..
Maaf, Seperti nya saya ga berminat untuk makan disini lg.

 **Jeanne Dewi**
116 reviews · 236 photos

★★★★★

Semakin ke sini kualitas & servis buruk. Makanan di display banyak lalat, antrian panjang tp staff cuma 1 orang. Gak banget deh. WC luar biasa jorok. Kasir kalo bisa ditambah. Jd gak nunggu lama buat bayar. Gak bakal balik, kapok.

(Translated by Google)
Getting here bad quality & service. The food on display is a lot of flies, the queue is long but the staff is only 1 person. Not really. WC is amazingly dirty. Cashier if you can add it. So don't wait long to pay. Won't come back, give up.



 **Pramudya Budi Dharma**
Local Guide · 51 reviews · 56 photos

★★★★★

Baru saja saya makan disini sekeluarga malah bikin nafsu makan hilang karena emosi dengan pelayanan payah dari karyawan yg arogan dengan meminta kami pindah meja padahal makanan sudah ada diatas meja ditambah lagi dengan rasa masakan yg lebih buruk dari biasanya kami rasakan disini, ikan barracuda gorengnya sudah beraroma tidak segar. Kapok deh balik sini lagi, ga perlu kasih saran apa2 lagi karena bener2 ga bakal makan disini...

Sumber: Review Konsumen di Restoran Alas Daun Bandung
(Google Reviews, 2021)

Kepuasan kerja menurut Hasibuan (2017:202) merupakan sikap emosional yang menyenangkan serta mencintai pekerjaannya, dimana hal ini digambarkan dengan prestasi kerja, tingkat disiplin, serta moral kerja. Selanjutnya dimensi

kepuasan kerja ada dua yaitu *motivation factors* dan *hygiene factors*. Di mana di dalam *motivation factors* terdapat prestasi, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, dan pengembangan individu. Lalu di dalam *hygiene factors* terdapat kompensasi, kondisi kerja, kebijakan dan administrasi perusahaan, hubungan antar pribadi dan kualitas supervisi. Menurut hasil wawancara dengan karyawan Restoran Alas Daun, menyebutkan bahwa Ia merasakan kelelahan ketika mengerjakan pekerjaan yang banyak dan akan menyebabkan kesehatan mereka menurun, lalu karyawan merasa kurang adanya pengakuan terhadap prestasi kerja karena tidak ada pemberian penghargaan lebih seperti “*employee of the month*” dan sebagainya, perusahaanpun belum melakukan promosi atau kenaikan jabatan kepada karyawan. Lalu sejalan dengan hasil wawancara dengan manager HR Restoran Alas Daun bahwa tidak adanya pelatihan untuk karyawan dalam hal yang berkaitan dengan membantunya penyelesaian pekerjaan sehingga dapat menghambat karyawan saat bekerja yang juga akan membuat karyawan tidak nyaman dan tidak puas dengan pekerjaannya sendiri. Hal lain yang dirasakan karyawan adalah mereka merasa tidak puas dengan gaji yang diberikan saat ini, pemberian gaji yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang dirasakan saat bekerja. Dukungan yang diberikan sesama karyawan dan atasanpun kurang ada didalam perusahaan, karyawan lebih sering mengerjakan tugasnya secara mandiri dan tidak memiliki rasa kepercayaan yang tinggi kepada rekan kerjanya dalam menyelesaikan pekerjaan. Lalu karyawan juga merasa tidak puas dengan kebijakan baru yang diambil oleh perusahaan dan harus beradaptasi lagi dengan kebijakan baru tersebut yang salah satu contohnya adalah para karyawan tidak bekerja sesuai dengan jadwal shift kerja sebelumnya, karyawan juga merasa tertekan saat harus mengerjakan pekerjaannya jika karyawan yang hadir perharinya berkurang.

Penerapan kebijakan baru di Restoran Alas Daun membuat perubahan pada pekerjaannya itu sendiri, tanggung jawab dan kondisi kerjanya, dimana para karyawan merasakan beban kerja yang berubah. Menurut Munandar (2001:383) beban kerja adalah suatu kondisi yang timbul akibat dari tugas yang diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam batas waktu tertentu. Menurut hasil wawancara dengan karyawan Restoran Alas Daun, peningkatan beban kerja yang

dirasakan disebabkan karena penurunan jumlah karyawan yang hadir perharinya atau terbatasnya SDM yang tersedia, hal tersebut menghambat proses operasional perusahaan sehingga membuat para karyawan memiliki tanggung jawab kerja dua kali lebih berat dari biasanya yang membuat beban fisik bertambah, pekerjaan seperti bagian pengamanan yang seharusnya dikerjakan oleh 3 orang perhari sekarang menjadi hanya 1 orang saja. Lebih lanjutnya dapat dilihat di tabel dibawah ini ialah contoh jadwal kerja karyawan yang memiliki lebih sedikit hari kerja, pada saat sebelum pandemi karyawan memiliki hari kerja sebanyak 26 hari, namun setelah ada kebijakan baru karyawan hanya kerja kurang lebih 18 hari saja.

Tabel 1.1

Jadwal Kerja Karyawan Restoran Alas Daun

NO	NAMA	JABATAN	FEBRUARI							MARET																									
			26	27	28	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25					
			JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM					
DEPARTEMEN SALES & MARKETING																																			
1	Indah	Spv Marketing	O			O	O	O	O	O				O	O	O				O	O	O	O				O	O	O	O					
2	Anisa	Sales Marketing	O			O	O	O	O	O				O	O	O				O	O	O	O				O	O	O	O					
3	Fikri	Digital Marketing	O			O	O	O	O	O				O	O	O				O	O	O	O				O	O	O	O					
4	Indri	Secretary Direksi	O			O	O	O	O	O				O	O	O				O	O	O	O				O	O	O	O					
DEPARTEMEN ADMINISTRASI & GENERAL																																			
DEPARTEMEN SDE																																			
1	Agus	Danru		O	O	O		O	O		O	O	O		O	O		O	O		O	O		O	O		O	O		O	O				
2	Firman	Security				C	C	C	M1					C	C	C	M1	O				C	C	C	M1	O			C	C	M1	C			
3	Andri	Security	O	C	C	M1	O			O	M1	C	M1	O						C	C	M1	O				C	C	M1	O					
4	Asep	Security	C	M1	M1					C	C	C	M1							C	C	M1	O				C	C	C	M1	O			C	M1
5	Wilan	Teknisi	O	C	M2					O	C	M2								O	M2	O	C	M2					O	C	M2	O			
6	Sandi	Driver				O	O	O						O	O	O										O	O	O				O	O	O	

Sumber: Data Restoran Alas Daun

Hal lain yang dirasakan karyawan saat adanya kebijakan baru adalah menurunnya pendapatan karyawan setiap bulannya, dikarenakan adanya sistem penggajian yang berubah di Restoran Alas Daun, dimana hal tersebut mengikuti hari dan jam kerja karyawan maka pengurangan hari kerja akan menyebabkan berkurangnya gaji yang akan diterima oleh karyawan.

Tabel 1.2

Data Penggajian Karyawan Restoran Alas Daun

No	Nama	Jabatan	Jumlah Hari Kerja/bulan		Total Gaji		Persentase Penurunan
			PSBB	Normal	PSBB	Normal	
1	Indah	Spv Marketing	18	26	Rp3.461.538	Rp5.000.000	30,77%
2	Anisa	Sales Marketing	18	26	Rp3.461.538	Rp5.000.000	30,77%
3	Fikri	Digital Marketing	18	26	Rp3.461.538	Rp5.000.000	30,77%
4	Indri	Secretary Direksi	18	26	Rp3.461.538	Rp5.000.000	30,77%

No	Nama	Jabatan	Jumlah Hari		Total Gaji		Persentase Penurunan
			PSBB	Normal	PSBB	Normal	
5	Agus	Danru	18	26	Rp 2.076.923	Rp 3.000.000	30,77%
6	Firman	Security	18	26	Rp 1.730.769	Rp 2.500.000	30,77%
7	Andri	Security	18	26	Rp 1.730.769	Rp 2.500.000	30,77%
8	Asep	Security	18	26	Rp 1.730.769	Rp 2.500.000	30,77%
9	Wilan	Teknisi	15	26	Rp 2.076.923	Rp 3.600.000	42,31%
10	Sandi	Driver	12	26	Rp 923.077	Rp 2.000.000	53,85%

Sumber: Data Restoran Alas Daun

Dilihat dari contoh data penggajian karyawan yang terdapat pada tabel diatas, karyawan mengalami penurunan pendapatan sebesar 30,77% hingga 53,85% dari pendapatan normal sebelum adanya pandemi COVID-19 ini, selaras dengan hasil wawancara dengan Manager Human Resource Alas Daun yang menyatakan karena belum adanya kepastian mengenai situasi / kondisi pandemi saat ini yang mengakibatkan belum dapat memberikan full gaji kepada karyawan, pemberian gaji karyawan juga bergantung kepada pendapatan Restoran Alas Daun sendiri.

Lalu kebijakan baru juga menyebabkan iklim organisasi di Restoran Alas Daun menjadi berubah, menurut Wirawan (2007:122) iklim organisasi adalah persepsi anggota organisasi (secara individual dan kelompok) dan mereka yang secara tetap berhubungan dengan organisasi mengenai apa yang ada atau terjadi di lingkungan internal organisasi secara rutin, yang mempengaruhi sikap, perilaku dan kinerja anggota organisasi secara rutin. Perubahan iklim organisasi yang dirasakan oleh karyawan di Restoran Alas Daun adalah adanya kondisi kerja yang berubah, seperti meningkatnya risiko yang terjadi di tempat kerja, saat masa pandemi seperti ini risiko untuk dapat tertular virus menjadi lebih tinggi, lalu karyawan tidak dapat *flexible* dalam mengambil keputusan dan menurut karyawan standar yang terdapat di perusahaan menjadi berbeda dan lebih tinggi dari sebelumnya dimana dengan adanya pandemi, standar yang baru harus dapat memenuhi standar yang mengikuti protokol kesehatan COVID-19 seperti selalu menggunakan masker, sering mencuci tangan, berjaga jarak dan selalu mensterilkan restoran saat opening, closing, serta saat konsumen selesai makan.

Peningkatan beban kerja dan perubahan iklim organisasi tersebut yang mengakibatkan kepuasan kerja karyawan menurun. Keadaan ini membuat

Restoran Alas Daun untuk memberikan perhatian lebih dalam mengelola beban kerja dan menjaga iklim organisasi perusahaan demi mencapai kepuasan kerja karyawan agar dapat mencapai tujuan organisasi. Maka berangkat dari masalah tersebut, peneliti tertarik untuk mengangkat topik penelitian dengan judul **Pengaruh Beban Kerja dan Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Restoran Alas Daun Bandung.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mendapati permasalahan yang ada, yaitu:

1. Bagaimana beban kerja di Restoran Alas Daun Bandung?
2. Bagaimana iklim organisasi di Restoran Alas Daun Bandung?
3. Bagaimana kepuasan kerja yang dirasakan karyawan di Restoran Alas Daun Bandung?
4. Bagaimana pengaruh beban kerja dan iklim organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan di Restoran Alas Daun Bandung, baik secara simultan maupun secara parsial?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui beban kerja di Restoran Alas Daun Bandung
2. Untuk mengetahui iklim organisasi di Restoran Alas Daun Bandung
3. Untuk mengetahui kepuasan kerja yang dirasakan karyawan di Restoran Alas Daun Bandung
4. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan iklim organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan di Restoran Alas Daun Bandung, baik secara simultan maupun secara parsial.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis untuk menambah pengetahuan dan memberikan manfaat bagi perusahaan yang diteliti. Melalui penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi dan evaluasi

bagi Restoran Alas Daun Bandung dalam menentukan kebijakan dan keputusan yang memiliki keterkaitan dengan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap beban kerja, iklim organisasi dan kepuasan kerja karyawan. Lalu dengan adanya penelitian ini diharapkan adanya implikasi manajerial yang baik untuk menghindari terjadinya beban kerja yang berlebihan, ketidakpuasan kerja karyawan, dan terwujudnya kebijakan untuk menjaga iklim organisasi yang baik agar senantiasa dapat mewujudkan tujuan perusahaan.

1.5 Kerangka Pemikiran

Sebagai suatu industri, restoran merupakan bidang usaha yang menuntut penekanan pada kualitas pelayanan tinggi dan perbaikan kualitas secara terus-menerus. Maka tuntutan untuk menyediakan pelayanan yang baik di dalam keadaan seperti apapun merupakan suatu beban kerja karyawan, beban kerja yang akan dihadapi karyawan di restoran bergantung pada jumlah pelanggan dan jumlah rekan kerja pada hari itu untuk dapat menunjang operasional perusahaan. Sebelum menyelesaikan pekerjaan yang telah dibebankan kepada setiap pegawai, diperlukan perhitungan beban kerja yang diharapkan mampu memberikan petunjuk mengenai pelaksanaan pekerjaan. Menurut Koesomowidjojo (2017:21-31) beban kerja adalah proses dalam menetapkan jumlah jam kerja sumber daya manusia yang bekerja, digunakan, dan dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan untuk kurun waktu tertentu. Dalam menganalisis beban kerja, suatu perusahaan tentunya memiliki harapan agar beban yang dimiliki sesuai dengan kemampuan karyawan tersebut, untuk itu perusahaan hendaknya memerhatikan dimensi-dimensinya, yaitu, faktor internal dan eksternal. Faktor internal terdiri dari jenis kelamin, usia, postur tubuh, status kesehatan, motivasi, kepuasan, keinginan atau persepsi, lalu faktor eksternal seperti lingkungan kerja, tugas fisik, dan organisasi kerja.

Setiap organisasi pasti memiliki iklim organisasi yang berbeda dengan organisasi lainnya, maka hal tersebut dapat mempengaruhi perilaku para karyawannya. Menurut Stringer (2002 dalam Wirawan, 2007:122) iklim organisasi adalah kumpulan dan pola penentu lingkungan organisasi untuk dapat membangkitkan motivasi, selanjutnya menurut Stringer (2002 dalam Wirawan, 2007:131-133) karakteristik iklim organisasi memengaruhi anggota organisasi

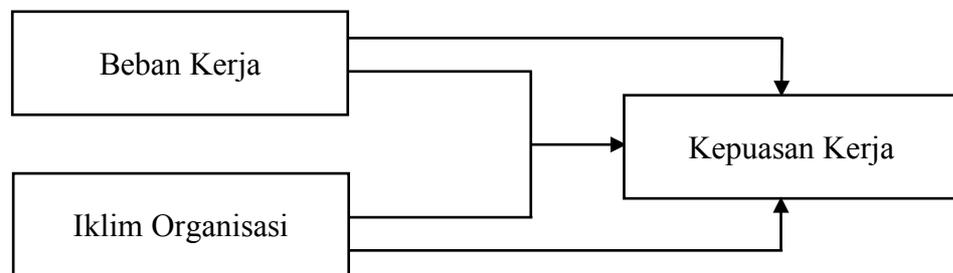
untuk berperilaku tertentu yang dapat digambarkan dan diukur dalam pengertian dimensi. Dimensi tersebut adalah struktur, standar-standar, tanggung jawab, penghargaan, dukungan, dan komitmen. Menurut penelitian Kurniasari dan Halim (2013:273-283) menyatakan adanya iklim organisasi yang baik akan dapat menimbulkan kepuasan kerja, pegawai yang berada dalam iklim organisasi yang baik dan kondusif akan dapat menciptakan inisiatif pegawai untuk mau melakukan sesuatu kegiatan dan pekerjaan yang menjadi kewajiban dan juga tidak segan-segan untuk melaksanakan tugas di luar pekerjaannya.

Kepuasan kerja menurut Hasibuan (2017:202) merupakan sikap emosional yang menyenangkan serta mencintai pekerjaannya, dimana hal ini digambarkan dengan prestasi kerja, tingkat disiplin, serta moral kerja. Pengukuran kepuasan dan ketidakpuasan karyawan menggunakan *motivation factors* (prestasi, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, dan kemajuan) dan *hygiene factors* (kompensasi, kondisi kerja, kebijakan dan administrasi perusahaan, hubungan antar pribadi, dan kualitas supervisi)

Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Mahendrawan dan Indrawati (2015:3958) membuktikan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan, bila beban kerja meningkat maka kepuasan kerja akan menurun. Lalu berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Surachim dan Firdaus (2008:64) membuktikan bahwa iklim organisasi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan kerja dan iklim organisasi memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap kepuasan kerja. Maka keberadaan iklim organisasi yang baik sangat diperlukan dalam suatu perusahaan, karena dalam kondisi yang kondusiflah sebuah organisasi suatu perusahaan dapat melaksanakan program-program kerjanya dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan. Iklim organisasi yang baik dan menyenangkan baik itu sistem-sistem, aturan-aturan, dan prosedural yang berlaku dalam organisasi akan menciptakan kepuasan kerja bagi karyawannya. Sedangkan perusahaan yang mempunyai kondisi iklim organisasinya yang tidak baik atau tidak menyenangkan, akan sulit sekali untuk memenuhi kepuasan kerja karyawan dan kondisi tersebut dapat menyebabkan seorang karyawan enggan untuk bekerja, tidak disiplin, atau lebih fatal dengan meninggalkan pekerjaannya. Dilihat dari situasi yang ada saat ini, bahwa terdapat

pelanggan yang mengeluh karena pelayanan terlalu lama dan rasa makananpun kurang memuaskan, itu dikarenakan dengan adanya kebijakan baru untuk mengurangi jumlah karyawan hadir perharinya yang membuat beban kerja karyawan meningkat dan terjadinya perubahan iklim organisasi seperti perubahan standar yang berlaku, maka kedua hal tersebut berdampak pada kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disusun kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 1.2
Model Penelitian



Sumber: Olahan Data Penulis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut: Beban kerja dan iklim organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di Restoran Alas Daun Bandung secara simultan dan parsial.