



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis Program Sarjana

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT NO: 1598/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/III/2022

Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja
Karyawan Kopi-Q

Skripsi

Oleh

William

6081901032

Bandung

2023



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis Program Sarjana

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT NO: 1598/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/III/2022

Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja
Karyawan Kopi-Q

Skripsi

Oleh

William

6081901032

Pembimbing

Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si.

Bandung

2023

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis Program Sarjana



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama .. William
Nomor Pokok .. 6081901032
Judul .. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan
Kopi-Q

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Selasa, 4 Juli 2023
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Dr. Orpha Jane, S.Sos., M.M.

: 

Sekretaris

Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si.

: 

Anggota

Shelvi, S.AB., M.M.

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.

DAFTAR PERBAIKAN NASKAH SKRIPSI

Nama : William
Nomor Pokok Mahasiswa : 6081901032
Program Studi : Administrasi Bisnis
Pembimbing : Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si. (19880164) Pembimbing Tunggal
Hari dan tanggal ujian skripsi : Selasa, 4 Juli 2023
Judul (Bahasa Indonesia) : Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kopi-Q
Judul (Bahasa Inggris) : Effect of Workload on Kopi-Q Employee Job Satisfaction

1. Perbaiki Judul Skripsi menjadi **(Judul harus ditulis lengkap menggunakan huruf besar kecil/Title Case)**

Judul (Bahasa Indonesia) Tidak ada

Judul (Bahasa Inggris) Tidak ada

2. Perbaiki Umum (meliputi : cara merujuk, daftar pustaka, teknis editing) : Paragraph direvisi lebih pendek kalimatnya.

3. Perbaiki di Bab 1 Tambahkan isu yang terkait situasi di Indonesia, dan situasi di kopi Q.
Data alasan keluar karyawan perlu dikompilasi dengan kepuasan pada perilaku atasan.

4. Perbaiki di Bab 2 Tidak ada

Analisis kualitatif ditambahkan untuk memperjelas hasil dan maknanya.

Tambahkan penjelasan konteks organisasi yang sedang bertumbuh, Kopi Q masih dimungkinkan memberikan beban kerja lebih, namun ke depan perlu dipertimbangkan penambahan karyawan.

Analisis ditambah

5. Perbaiki di Bab 3

6. Perbaiki di Bab 4

7. Perbaiki di Bab 5

DOKUMEN INI TIDAK PERLU DITANDATANGANI LAGI

Bandung, 4 July 2023

Ketua Program Studi,

kaprodi_jab.fisip@unpar.ac.id
7/4/2023 12:15:53

Shelvi, S.AB., M.M.

Penguji (Pembimbing),

bano@unpar.ac.id
7/4/2023 12:02:56

Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si.

Penguji,

jane@unpar.ac.id
7/4/2023 20:40:28

Dr. Orpha Jane, S.Sos., M.M.

Penguji,

shelvi@unpar.ac.id
7/4/2023 11:59:24

Shelvi, S.AB., M.M.

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : William

NPM : 6081901032

Jurusan/Program Studi: Administrasi Bisnis

Judul : Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja
Karyawan Kopi-Q

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 28 Februari 2023



William

ABSTRAK

Nama: William

NPM : 6081901032

Judul : Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kopi-Q

Beban kerja berperan penting dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

Penulis tertarik untuk meneliti pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan yang disebabkan oleh adanya masalah yang terjadi pada karyawan ketika penulis melaksanakan magang sehingga mendapatkan gambaran bahwa karyawan sering mengalami banyak tugas yang harus dikerjakan cepat karena tidak adanya rekan kerja pada jabatan tertentu, seperti Pemasaran. Terkadang, karyawan juga mengerjakan *jobdesc* yang tidak sesuai dengan jabatannya.

Objek penelitian dilakukan pada sebuah restoran dengan menjual makanan lokal dan internasional bernama Kopi-Q yang berada di Komplek Istana Mekar Wangi Ruko No. 1-5, Jl. Mekar Agung, Mekarwangi, Kec. Bojongloa Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40238.

Jenis penelitian yang digunakan adalah eksplanatori. Sampel ditentukan dengan cara metode sensus yang menggunakan kuesioner dan diisi oleh 32 responden karyawan Kopi-Q. Data dikumpulkan menggunakan teknik kuesioner, wawancara, dan studi literatur. Lalu, data diolah menggunakan software *SPSS* versi 26 untuk uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis serta dianalisis secara deskriptif.

Berdasarkan pengujian instrumen, pernyataan kuesioner bersifat valid dan reliabilitas. Pada uji asumsi klasik, data berdistribusi normal serta tidak terdapat gejala multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Beban Kerja Kuantitatif berpengaruh secara signifikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 3.446 dan Beban Kerja Kualitatif berpengaruh secara signifikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 11.199 terhadap Kepuasan Kerja. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa Beban Kerja berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kopi-Q dengan nilai signifikan 0.001. Setiap peningkatan pada beban kerja kuantitatif dan beban kerja kualitatif akan berpengaruh pada meningkatkan kepuasan kerja karyawan Kopi-Q. Maka dari itu, penulis memberikan saran pada Kopi-Q untuk lebih meningkatkan kepuasan kerja karyawan dengan cara berusaha mempertahankan karyawannya karena karyawan di perusahaan lain tidak selalu bersedia untuk bekerja dengan berdiri, mengangkat barang, atau memakai alat elektronik terus menerus dan perlu adanya dukungan rekan kerja serta harus bekerja sesuai *jobdesc* dari pengetahuan dan jabatan yang dimilikinya demi kepuasan kerja tetap terjaga.

Kata kunci: Beban Kerja, Kepuasan Kerja

ABSTRACT

Name : William

NPM : 6081901032

Title : *Effect of Workload on Kopi-Q Employee Job Satisfaction*

Workload plays an important role in increasing employee job satisfaction. Therefore, this study aims to determine and analyze the Effect of Workload on Employee Job Satisfaction.

The author is interested in examining the effect of workload on employee job satisfaction caused by problems that occur in employees when the writer is carrying out an internship so that he can get an answer that employees often experience many tasks that must be done quickly because there are no co-workers in certain positions, such as Marketing. Sometimes, employees also do job descriptions that are not in accordance with their position.

The research object was conducted at a restaurant selling local and international food called Kopi-Q which is located in the Mekar Wangi Palace Complex Ruko No. 1-5, Jl. Mekar Agung, Mekarwangi, Kec. Bojongloa Kidul, Bandung City, West Java 40238.

The type of research used is explanatory. The sample is determined by census method using a questionnaire and filled in by 32 respondents from Kopi-Q employees. Data were collected using questionnaires, interviews, and literature studies. Then, the data were processed using SPSS version 26 software to test validity, reliability test, classic assumption test, and hypothesis test and were analyzed descriptively.

Based on instrument testing, the questionnaire statements are valid and reliable. In the classical assumption test, the data is normally distributed and there are no symptoms of multicollinearity and heteroscedasticity. The results showed that Quantitative Workload had a significant effect with a t_{count} value of 3,446 and Qualitative Workload had a significant effect with a t_{count} value of 11,199 on Job Satisfaction. In addition, this study shows that workload has a simultaneous (simultaneous) effect on Kopi-Q Employee Job Satisfaction with a significant value of 0.001. Any increase in the quantitative workload and qualitative workload will have an effect on increasing the job satisfaction of Kopi-Q employees. Therefore, the author gives advice to Kopi-Q to further increase employee job satisfaction by trying to retain its employees because employees at other companies don't always willing to work standing, lifting goods, or using electronic devices continuously and need the support of colleagues and have to work according to the job description of the knowledge and position they have so that job satisfaction is maintained.

Keywords: Workload, Job Satisfaction


KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat dan berkat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kopi-Q. Penulis juga mendapatkan dukungan dari berbagai pihak dalam penyusunan skripsi ini. Dengan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih pada:

1. Papih Suherman dan Mamih Jenny yang selalu mendukung dan mendoakan agar penulis dapat menyusun skripsi ini.
2. Cici Sheldy dan Ko Andy yang selalu memberikan dukungan dan doa agar skripsi yang disusun oleh penulis dapat berjalan dengan baik.
3. Shirley selaku adik dari penulis yang selalu memberikan semangat dan menghibur agar penulis mampu menyusun skripsi ini dengan baik.
4. Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si. sebagai pembimbing yang selalu mengarahkan penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi dari awal hingga akhir.
5. Keluarga Wihardja dan Limiyano yang setia mendoakan penulis agar mampu menyelesaikan skripsi.
6. Teman-teman dari tempat magang penulis, yaitu Kopi-Q dan Indische Archipel Roastery yang mendukung, mendoakan, menghibur, dan memberikan semangat.
7. Teman-teman dari kampus yang tidak dapat penulis sebutkan namanya juga mendukung, mendoakan, menghibur, dan memberikan semangat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, namun penulis berharap bahwa skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua pembaca. Terima kasih.

Bandung, 28 Februari 2023

Penulis

William

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	4
1.3 Identifikasi Permasalahan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.5 Objek Penelitian	7
1.5.1 Profil Perusahaan Kopi-Q	7
1.5.2 Deskripsi Perusahaan Kopi-Q.....	7
1.5.3 Jabatan dan <i>Jobdesc</i> Perusahaan Kopi-Q.....	8
BAB II LANDASAN TEORI & METODOLOGI PENELITIAN	13
2.1 Beban Kerja	13
2.1.1 Pengertian Beban Kerja.....	13
2.1.2 Jenis dan Faktor Beban Kerja	14
2.1.3 Dampak Beban Kerja	15
2.2 Kepuasan Kerja.....	15
2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja.....	15
2.2.2 Faktor Kepuasan Kerja.....	16

2.2.3	Konsekuensi Kepuasan Kerja	17
2.3	Hipotesis Penelitian	18
2.3.1	Kerangka Konseptual	19
2.3.2	Jenis Penelitian.....	23
2.3.3	Metode Penelitian.....	24
2.3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	24
2.3.5	Operasionalisasi Variabel.....	25
2.3.6	Populasi dan Sampel	28
2.3.7	Teknik Penentuan Populasi dan Sampel	29
2.3.8	Jadwal Waktu Proses Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	29
2.3.9	Skala Pengukuran Variabel	30
2.3.10	Analisis Deskriptif	30
2.3.11	Uji Validitas dan Reliabilitas	31
2.3.12	Uji Asumsi Klasik	32
2.3.12.1	Uji Normalitas.....	32
2.3.12.2	Uji Multikolinearitas.....	32
2.3.12.3	Uji Heteroskedastisitas	33
2.3.13	Analisis Regresi Linear	33
2.3.13.1	Uji Koefisien Determinasi (R ²)	34
2.3.13.2	Uji Signifikansi Parsial (Uji T).....	34
2.3.13.3	Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	34
BAB III	HASIL & PEMBAHASAN.....	35
3.1	Karakteristik Responden.....	35
3.1.1	Karakteristik Responden terkait Jabatan.....	35
3.1.2	Karakteristik Responden terkait Lama Kerja.....	36

3.2	Analisis Deskriptif Beban Kerja	37
3.2.1	Analisis Deskriptif Beban Kerja Kuantitatif	41
3.2.2	Analisis Deskriptif Beban Kerja Kualitatif	44
3.3	Analisis Deskriptif Kepuasan Kerja	48
3.3.1	Analisis Deskriptif Kepuasan Terhadap Pekerjaan Itu Sendiri.....	52
3.3.2	Analisis Deskriptif Kepuasan terhadap Pengawasan	54
3.3.3	Analisis Deskriptif Kepuasan terhadap Imbalan.....	55
3.3.4	Analisis Deskriptif Kepuasan terhadap Promosi.....	56
3.3.5	Analisis Deskriptif Kepuasan terhadap Rekan Kerja.....	57
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	61
3.5	Uji Asumsi Klasik	67
3.5.1	Uji Normalitas	67
3.5.2	Uji Multikolinearitas	67
3.5.3	Uji Heteroskedastisitas	68
3.6	Analisis Regresi Linear	69
3.6.1	Uji Koefisien Determinasi (R ²)	69
3.6.2	Uji Signifikansi Parsial (T)	70
3.6.3	Uji Signifikansi Simultan (F)	72
3.7	Temuan.....	73
BAB IV KESIMPULAN & SARAN.....		75
3.1	Kesimpulan	75
4.2	Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA		77
LAMPIRAN.....		79

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jabatan dan Jobdesc Kopi-Q	8
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. Operasional Variabel.....	26
Tabel 4. Jadwal Proses Pengumpulan dan Pengolahan Data	29
Tabel 5. Skala Pengukuran Variabel	30
Tabel 6. Kategori Skor Rata-Rata Analisis Deskriptif.....	31
Tabel 7. Tanggapan Responden terkait Beban Kerja.....	37
Tabel 8. Tanggapan Responden terkait Beban Kerja Kuantitatif	41
Tabel 9. Tanggapan Responden terkait Beban Kerja Kualitatif	45
Tabel 10. Tanggapan Responden terkait Kepuasan Kerja	48
Tabel 11. Tanggapan Responden terkait Kepuasan terhadap Pekerjaan Itu Sendiri	52
Tabel 12. Tanggapan Responden terkait Kepuasan Terhadap Pengawasan	54
Tabel 13. Tanggapan Responden terkait Kepuasan Terhadap Imbalan.....	55
Tabel 14. Tanggapan Responden terkait Kepuasan Terhadap Promosi.....	56
Tabel 15. Tanggapan Responden terkait Kepuasan Terhadap Rekan Kerja.....	57
Tabel 16. Uji Validitas Beban Kerja Kuantitatif.....	61
Tabel 17. Uji Validitas Beban Kerja Kualitatif.....	62
Tabel 18. Uji Validitas Kepuasan terhadap Pekerjaan Sendiri	62
Tabel 19. Uji Validitas Kepuasan terhadap Pengawasan.....	63
Tabel 20. Uji Validitas Kepuasan terhadap Imbalan	63
Tabel 21. Uji Validitas Kepuasan terhadap Promosi	63
Tabel 22. Uji Validitas Kepuasan terhadap Rekan Kerja	64
Tabel 23. Uji Reliabilitas Beban Kerja Kuantitatif.....	64
Tabel 24. Uji Reliabilitas Beban Kerja Kualitatif.....	65
Tabel 25. Uji Reliabilitas Kepuasan terhadap Pekerjaan Itu Sendiri.....	65
Tabel 26. Uji Reliabilitas Kepuasan terhadap Pengawasan, Imbalan, dan Promosi	66
Tabel 27. Uji Reliabilitas Kepuasan terhadap Rekan Kerja.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual	23
Gambar 2. Karakteristik Responden terkait Jabatan	35
Gambar 3. Karakteristik Responden terkait Lama Kerja	36
Gambar 4. Uji Normalitas	67
Gambar 5. Uji Multikolinearitas	68
Gambar 6. Uji Heteroskedastisitas	68
Gambar 7. Uji Koefisien Determinasi Beban Kerja Kuantitatif	69
Gambar 8. Uji Koefisien Determinasi Beban Kerja Kualitatif	70
Gambar 9. Uji Signifikansi Parsial Beban Kerja Kuantitatif	71
Gambar 10. Uji Signifikansi Parsial Beban Kerja Kualitatif	71
Gambar 11. Uji Signifikansi Simultan	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	79
Lampiran 2. Hasil Wawancara.....	83
Lampiran 3. Data Tabulasi Kuesioner	85

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Beban kerja yang diberikan pada karyawan perlu diperhatikan pada suatu perusahaan. Hal ini harus diperhatikan karena karyawan di Indonesia lebih dari 30% akan mencari pekerjaan baru dalam waktu dekat, karyawan yang berencana pindah tempat kerja pada tahun baru sekitar 20%, dan karyawan yang sedang mencari pekerjaan baru sekitar 13%. Sementara, karyawan di Indonesia yang berniat untuk bertahan di perusahaan dalam jangka waktu cukup panjang hanya 28% (Wisnubrata, 2018). Kurangnya sistem dan proses kerja, seperti konsentrasi dalam mengerjakan beban kerja, kerja sama tim kerja, dukungan rekan kerja, dan suasana tempat bekerja dapat menjadi alasan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan para karyawan dalam bekerja. Tentu, hal ini dapat menggambarkan bahwa kepuasan karyawan dalam bekerja tidak hanya dilihat pada banyaknya beban kerja yang diberikan, namun juga harus dilihat pada kebahagiaan dan kesehatan mentalitas dari karyawan itu sendiri. Ditinjau dari organisasi atau perusahaan, maka kepuasan kerja karyawan pasti berhubungan dengan produktivitas kinerja, perilaku kerja positif, dan mengendalikan *turnover*. Kepuasan kerja karyawan penting untuk diraih demi perusahaan dapat memahami kebutuhan, keinginan, dan harapan karyawannya serta karyawan memahami tujuan bersama antara dirinya dengan perusahaan (Sunarta, 2019).

Kepuasan kerja tidak hanya mendorong perilaku positif, seperti produktif, disiplin, dan inovatif dalam menyelesaikan beban kerja yang mengendalikan perilaku negatif, seperti pencurian, korupsi, dan keluar kerja (Greenidge, Devonish, & Alleyne, 2014), namun juga berhubungan dengan kebahagiaan, kesehatan mentalitas, dan kualitas kehidupan karyawan (Dhamija, Gupta, & Bag, 2019). Sejak diterima sampai memasuki masa pensiun, setiap karyawan ingin bekerja demi memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kemampuan yang dimiliki. Melalui proses seleksi, karyawan yang diterima akan merencanakan jenjang karir,

mendapatkan gaji, dan berinteraksi sosial dalam perusahaan. Perasaan yang positif saat bekerja merupakan ungkapan atas apa yang ada dalam hati seorang karyawan dalam menilai beban kerja yang telah dilakukannya, baik secara individu maupun bersama. Ketika ada perasaan puas saat bekerja yang dirasakan karyawan, maka akan memperkuat komitmen dan etos kerja dalam mencapai tujuan perusahaan (Ipekc & Irmak, 2009). Sebaliknya, apabila seorang karyawan merasa tidak nyaman dalam bekerja karena tidak memperoleh beberapa faktor-faktor penunjang dalam pelaksanaan kerja, seperti penghargaan dan insentif kerja, maka kondisi tersebut dapat menyebabkan ketidakpuasan atas hasil kerjanya. Sebagai efek lanjutan dari situasi tersebut, akan mempengaruhi semangat dan hasil kerja, baik secara kuantitas maupun kualitas.

Dalam kehidupan sosial perusahaan, interaksi antar individu dan kelompok dapat menimbulkan konflik seiring berjalannya waktu. Terkadang, konflik peran dan jabatan antar karyawan dalam suatu perusahaan merupakan suatu hal yang sudah jamak terjadi. Isu-isu atau masalah internal perusahaan juga tidak jarang mewarnai kondisi perusahaan yang dapat menyebabkan konflik sehingga dapat dipastikan berhubungan juga dengan ketidakpuasan karyawan dalam bekerja (Hagemeister & Volmer, 2017). Dengan ini, perlu diperhatikan karakter pekerjaan, teman dan kondisi kerja, gaji, promosi, kepemimpinan, serta keadilan pemimpin yang dirasakan oleh karyawan agar tidak menyebabkan ketidakpuasan dalam bekerja. Pada umumnya, ketika karyawan membandingkan beban kerja dengan karyawan lain yang memiliki jabatan setara dan mendapatkan pendapatan lebih tinggi, maka karyawan tersebut dapat merasa tidak puas dalam bekerja (Inegbedion, Peter, & Harry, 2020). Perusahaan yang dilanda perasaan tidak puas dalam bekerja dari para karyawannya dapat membawa dampak negatif yang merugikan perusahaan. Kerugian yang konkret dan langsung dirasakan adalah terjadinya penurunan moral kerja dan terganggunya layanan perusahaan. Tindakan mogok kerja merupakan salah satu hal yang merugikan sehingga perlu diantisipasi oleh perusahaan.

Karyawan yang bekerja dengan giat dan memiliki sikap positif akan memperlihatkan tingkat kepuasan kerja yang tinggi sehingga perlu dipertahankan

oleh perusahaan. Keterlibatan dan merasa dibutuhkan dalam menyelesaikan berbagai masalah pekerjaan akan menghadirkan rasa puas karyawan dalam bekerja. Penghargaan ekstrinsik yang diberikan seperti gaji, bonus, pujian, apresiasi, rasa hormat, dan bentuk empati lainnya merupakan faktor-faktor dari kepuasan kerja. Gaji karyawan memang menempati faktor utama sebagai penentu kepuasan kerja karyawan. Tentu, kepuasan kerja juga dapat terjadi dikarenakan faktor pemberian beban kerja yang sesuai dengan kompetensi dan kenyamanan karyawan. Selain itu, karyawan dengan pendidikan tinggi lebih mampu menyesuaikan beban kerja karena mereka memiliki motivasi berprestasi yang lebih tinggi pada perusahaan tempat mereka bekerja (Siswanto, Supriyanto, Ulfatun, Nur, & Wekke, 2019).

Untuk itu, karyawan sebagai penunjang terciptanya produktivitas kerja dalam menjalankan beban kerjanya perlu dijalankan dengan perasaan senang dan tidak terpaksa sehingga akan tercipta kepuasan kerja para karyawan. Rasa puas dalam bekerja juga akan berbeda pada masing-masing individu. Setiap individu memiliki penilaian atau persepsi terhadap tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi persepsi terhadap kegiatan atau pekerjaan yang dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya yang senang atau tidak senang serta puas atau tidak puas dalam bekerja. Menurut (Siska & Hendri, 2018), teori tentang kepuasan kerja yang cukup terkenal adalah Teori Ketidaksesuaian atau *Discrepancy Theory*. Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan cara menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan atau didapatkan. Apabila kepuasan yang diperoleh melebihi dari yang diinginkan, maka orang itu akan menjadi lebih puas lagi, termasuk dalam bekerja sehingga terdapat ketidaksesuaian atau *discrepancy*, walaupun merupakan *discrepancy* yang positif. Sedangkan, kepuasan yang diperoleh lebih rendah dari yang diinginkan, maka orang itu akan tidak puas dalam bekerja. Dengan ini, dapat disimpulkan bahwa kepuasan dalam bekerja dipengaruhi oleh jenis dan banyaknya beban kerja, dukungan rekan kerja, suasana kerja, dan perilaku atasan dalam memberikan gaji, bonus, dan penghargaan. Ketika para

karyawan merasa nyaman dengan beban kerjanya, maka kepuasan kerja karyawan dapat dikatakan berhasil sehingga karyawan akan bertahan untuk bekerja di perusahaan. Berdasarkan latar belakang di atas, maka saya sebagai penulis memilih untuk melakukan penelitian ini dengan judul Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kopi-Q.

1.2 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini bertujuan untuk membatasi pembahasan pada pokok permasalahan serta ruang lingkup yang akan dibahas. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis membatasi penelitian dengan membahas dua variabel yang terdiri atas variabel bebas, yaitu Beban Kerja dan variabel terikat, yaitu Kepuasan Kerja. Penulis juga memfokuskan objek penelitian, yaitu Perusahaan Kopi-Q.

1.3 Identifikasi Permasalahan

Pada kenyataannya, kepuasan kerja masih kurang diperhatikan di perusahaan yang akan diteliti, yaitu Kopi-Q. Hal ini dapat penulis kemukakan dikarenakan saat mulai bekerja di Kopi-Q, penulis melihat bahwa ada karyawan pada divisi *marketing* berjumlah satu orang yang mempunyai beban kerja cukup banyak. Padahal, operasional perusahaan tersebut cukup besar yang membuat adanya berbagai jabatan, yaitu Direktur sekaligus *Owner* untuk Kopi-Q; Sumber Daya Manusia; Pemasaran; dan masih banyak lagi, seperti pelayan, koki, barista, produksi, keuangan, *purchasing*, operasional, dan *cleaning service*. Dikarenakan penulis menjalankan magang sebagai jabatan Pemasaran, maka membuat penulis memahami berbagai deskripsi pekerjaan atau *jobdesc* yang harus dilakukan pada hari Senin sampai Jumat. Penulis melihat beban kerja karyawan pada divisi pemasaran yang cukup banyak sehingga harus mengerjakan *jobdesc* secara cepat agar pengumpulan tugas atau pekerjaan tidak terlambat. Walaupun sudah dikerjakan cepat, terkadang tugas masih ditunda karena harus mengerjakan tugas

yang lainnya. Hal ini yang membuat penulis sering membantu karyawan dengan beban kerja yang berlebihan tersebut. Dikarenakan banyaknya tugas yang dikerjakan, karyawan tersebut pun meminta bantuan kepada penulis, seperti memikirkan, meng-*edit*, dan mengirimkan konsep pembuatan konten video untuk promosi produk pada restoran Kopi-Q. Karyawan tersebut juga pernah memberitahukan pada penulis terkait segi kendala yang dialami, yaitu tidak dapat hanya fokus pada menyalurkan ide-ide dan membuat promosi di Kopi-Q saja, tetapi harus melakukan foto produk, membuat konten video, *editing*, dan *design* yang dilakukan serba sendiri karena tidak adanya rekan kerja atau *partner* di bidang divisi yang sama. Karyawan tersebut merasa beruntung bahwa tugasnya menjadi tidak terlalu banyak lagi dikarenakan ada penulis yang dapat membantu saat menjalankan magang ini. Fenomena inilah yang akan dijadikan untuk bahan penelitian agar solusi dari permasalahan ini dapat ditemukan dan diaplikasikan saat penulis sudah selesai melaksanakan magang sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Dengan ini, dapat disimpulkan identifikasi permasalahan dari penelitian ini, sebagai berikut:

- a. Bagaimana Beban Kerja yang dirasakan oleh karyawan Kopi-Q?
- b. Bagaimana Kepuasan Kerja yang dirasakan oleh karyawan Kopi-Q?
- c. Bagaimana Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kopi-Q?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini, sebagai berikut:

- a. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari beban kerja dengan kepuasan kerja karyawan di Kopi-Q.
- b. Penelitian ini juga bertujuan untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Katolik Parahyangan.

2. Manfaat Penelitian

Selain memiliki tujuan yang telah diuraikan di atas, penelitian ini juga memiliki manfaat yang akan diperoleh, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan pengetahuan dan pemikiran umum yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan Administrasi Bisnis, khususnya di bagian ilmu Sumber Daya Manusia.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar referensi untuk penelitian-penelitian yang akan dilakukan selanjutnya sebagaimana berhubungan dengan pengaruh beban kerja dengan kepuasan kerja karyawan.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan suatu bahan informasi beserta sumbangan pemikiran bagi Perusahaan Kopi-Q dalam memahami pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Kopi-Q tersebut.

2. Manfaat Praktis

- a. Diharapkan hasil penelitian ini akan memberikan suatu jawaban beserta pemecahan suatu masalah, terutama pada bidang permasalahan pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan.
- b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan tersendiri mengenai ilmu pengetahuan beserta ruang lingkup yang dibahas pada penelitian ini.
- c. Bagi penulis, diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengalaman penelitian mengenai pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Kopi-Q.
- d. Bagi perusahaan Kopi-Q, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan serta informasi yang dapat membantu perusahaan terkait pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

- e. Bagi pendidik dan calon pendidik, diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta memberikan sumbangan pemikiran mengenai penelitian ini.

1.5 Objek Penelitian

1.5.1 Profil Perusahaan Kopi-Q

1. Nama perusahaan : Kopi-Q: *Coffee-Meet-Dine*
2. Pemilik/Head Manager : Michael Wirawan
3. Tahun Berdiri : 2012
4. Industri : Restoran
5. Alamat : Komplek Istana Mekar Wangi, Ruko No. 1-5,
Jl. Mekar Agung, Mekarwangi, Kec. Bojongloa Kidul, Kota Bandung,
Jawa Barat 40238
6. No Telepon : (022) 85240975

1.5.2 Deskripsi Perusahaan Kopi-Q

Kopi-Q merupakan sebuah tempat makanan atau restoran yang berada di Bandung, tepatnya di Komplek Istana Mekar Wangi, Ruko No. 1-5, Jl. Mekar Agung, Mekarwangi, Kec. Bojongloa Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40238. Rumah makan ini menyajikan beragam makanan dan minuman lokal dan internasional. Awal mulanya, Kopi-Q memiliki prinsip secangkir kopi yang disajikan dengan berkualitas. Buktinya, Huruf Q dalam nama Kopi-Q mewakili kata 'Quality' yang merepresentasikan produk hingga layanan kualitas terbaik. Dahulu, Kopi-Q lebih ke *coffee shop* di mana produk special yang ditawarkan adalah kopi yang disajikan dari bahan mentah hingga jadi. Namun, seiring dengan perkembangan bisnis dan permintaan pasar, konsep Kopi-Q berubah menjadi konsep restoran dengan menawarkan produk yang lebih lengkap mulai dari *appetizer*, *light meal*, *main course*, dan *dessert*. Hal

yang unik dari restoran Kopi-Q adalah Kerja Sama dengan Nelayan Pangandaran. Menu pada *signature dish* yang ditawarkan Kopi Q juga mengeluarkan menu otentik yang memiliki *background value* untuk kesejahteraan masyarakat, khususnya para nelayan. Kopi-Q bekerja sama dengan lima kelompok nelayan di Pangandaran untuk memanfaatkan tangkapan hasil laut mereka. Alasan ingin bekerja sama adalah Kopi-Q menyadari bahwa ekonomi para nelayan terpuruk dari pandemi covid-19 serta ingin mengenalkan hasil laut Indonesia yang sangat luar biasa dan memulihkan bisnis Kopi-Q yang sempat terkena dampak pandemic juga membantu para nelayan di Pangandaran untuk meningkatkan pendapatan mereka. Dalam kerja sama itu, Kopi-Q bekerja sama dengan para nelayan dari Pangandaran untuk memasok hasil tangkapannya sekitar 50-60 kg ikan laut segar ke restorannya. Lalu, Kopi-Q mengolah pasokan ikan segar tersebut menjadi menu makanan, seperti ikan bawal kukus, ikan layur, ikan kerapu, berbagai jenis udang, jerebung, dogol, cumi dan lainnya.

1.5.3 Jabatan dan *Jobdesc* Perusahaan Kopi-Q

Tabel 1. Jabatan dan *Jobdesc* Kopi-Q

Jabatan	Jumlah	<i>Jobdesc</i>
Pelayan	8 karyawan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyapa dan berkomunikasi dengan konsumen Kopi-Q secara ramah. 2. Menawarkan menu makanan maupun minuman terbaik pada konsumen. 3. Memberitahukan pesanan konsumen pada bagian dapur.

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Mengantarkan pesanan makanan maupun minuman pada konsumen. 5. Menjaga kebersihan meja dan area untuk konsumen.
Koki	7 karyawan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat kreasi berbagai jenis makanan sesuai dengan bidang keahliannya. 2. Melakukan eksperimen untuk mencipta resep makanan maupun minuman serta melakukan evaluasi terhadap hasil kreasinya. 3. Memasak makanan maupun minuman sesuai pesanan. 4. Mengawasi dalam menggunakan mesin dan fasilitas lainnya secara efisien. 5. Bertanggung jawab mengelola dapur.
Barista	4 karyawan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyajikan kopi yang enak dengan menggunakan metode manual maupun mesin. 2. Mengoperasikan dan merawat alat seduh, seperti gelas, <i>pour over cone</i>, dan mesin <i>espresso</i> agar kualitas kopi tetap terjaga. 3. Meracik minuman <i>non-coffee</i> untuk konsumen yang tidak membeli minuman kopi. Jenis minuman <i>non-coffee</i> yang harus

		dikuasai barista Kopi-Q adalah <i>red velvet</i> , <i>mocktail</i> , teh, cokelat panas, dan <i>matcha latte</i> .
Produksi	4 karyawan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyiapkan bahan makanan yang telah dikirim dari gudang dan akan dimasak untuk disajikan kepada konsumen. 2. Membuat dan menjaga kualitas menu makanan dan minuman yang enak, sehat, dan bersih serta membuat inovasi menu baru agar konsumen tertarik dengan menu makanan dan minuman yang ditawarkan.
Keuangan	1 karyawan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun laporan keuangan pada Kopi-Q agar dapat menargetkan pendapatan dan mengefesiesikan pengeluaran yang terjadi.
Sumber Daya Manusia	1 karyawan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan proses seleksi, wawancara atau <i>interview</i> karyawan yang akan bekerja di Kopi-Q. 2. Memberitahukan penerimaan karyawan dan menempatkan karyawan dengan mengarahkan ruangan dan meja untuk mulai bekerja.
Pemasaran	1 karyawan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memikirkan, meng-<i>edit</i>, dan mengirimkan konsep pembuatan

		konten video untuk promosi produk pada restoran Kopi-Q.
<i>Purchasing</i>	2 karyawan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memastikan kebutuhan Kopi-Q, seperti bahan baku makanan dan minuman. 2. Memastikan kualitas bahan baku untuk pembuatan makanan dan minuman datang dan sampai di gudang dengan baik. 3. Melakukan mediasi pembayaran pada pemasok dan memastikan pembayaran tepat waktu.
Operasional	2 karyawan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengawasi kinerja dari seluruh karyawan Kopi-Q agar selalu konsisten dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. 2. Mengontrol semua kegiatan yang berlangsung di restoran Kopi-Q. 3. Memberikan motivasi pada seluruh karyawan Kopi-Q agar semangat dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. 4. Mengkoordinasi permasalahan yang ada di Kopi-Q agar dapat terselesaikan dengan baik.
<i>Cleaning Service</i>	2 karyawan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjaga kebersihan seluruh area dan fasilitas restoran Kopi-Q, seperti dapur, kamar mandi, maupun lantai pada restoran tersebut.

Total	32 karyawan	<p>Penjelasan: Jumlah karyawan pada Kopi-Q sebesar 32 orang disebabkan oleh lamanya berdiri perusahaan ini sekitar 11 tahun yang membuat kegiatan operasional semakin kompleks, seperti harus menyiapkan dan memastikan bahan makanan untuk pesanan konsumen mulai dari makanan <i>appetizer</i>, <i>light meal</i>, <i>main course</i>, dan <i>dessert</i>, mengontrol berbagai tugas yang dilakukan seluruh karyawan Kopi-Q, serta menentukan ide untuk pembuatan konten foto dan video promosi Kopi-Q agar lebih dikenal banyak orang.</p>
-------	----------------	---