KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, batasan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat dilakukannya penelitian.

1.1 Latar Belakang Masalah

Masalah bagi perusahaan pada era global sebagai era tanpa batas adalah menghadapi persaingan ketat dan harus mampu bertahan (*survive*) dalam ekonomi global. Hal ini sangat tergantung pada pada kinerja perusahaan. Untuk sampai ke tahap *survive*, setiap Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki perusahaan dihadapkan pada tantangan agar setiap perusahaan mampu menciptakan bentuk organisasi yang beraneka ragam dan dituntut untuk mampu mengelola perusahaan semakin efisien, efektif, dan produktif (Kawiana, 2020).

Masa depan perusahaan sangat bergantung pada SDM yang berkualitas, tanpa mengabaikan pada sumber-sumber daya lainnya. Kesadaran akan pentingnya peran manusia dalam organisasi berkembang ketika produktivitas karyawan ternyata mempengaruhi daya saing perusahaan. Bahkan pada abad ke dua puluh para ahli mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi bidang studi khusus untuk mempelajari peran dan hubungan manusia dalam mencapai tujuan organisasi. Bukti empiris menunjukkan bahwa manajemen SDM yang baik dapat meningkatkan kinerja (Paul dalam Kawiana, 2020).

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Lalu SDM seperti apa yang dapat dikatakan ideal bagi organisasi? Menurut Coser dalam Maestro et al (2014) Pada tahun 70-an, *Greedy Institutions* merupakan lembaga yang meminta anggota mereka untuk loyalitas eksklusif. Lembaga ini berasumsi bahwa pekerja ideal adalah orang yang mengabdikan berjam-jam untuk pekerjaan mereka tanpa campur tangan keluarga.

Dalam beberapa perusahaan saat ini citra pekerja ideal ini masih ada, tetapi bukti empiris menunjukkan bahwa memiliki "pekerja ideal" dengan asumsi pada tahun 70-an mungkin memiliki dampak negatif pada organisasi abad ke-21 (Reid dalam Pheng, 2019). Selain itu, perubahan teknologi, sosial, dan demografis saat ini telah membentuk kembali cara orang bekerja dan cara keluarga mengatur diri mereka sendiri (Presser dalam Pheng, 2019). Dalam situasi abad 21 ini lebih banyak karyawan yang meminta keseimbangan atau integrasi *work-life balance* yang nyata. Perbedaan budaya antara abad 20 dengan 21 menuntut setiap organisasi untuk memiliki definisi pekerja ideal yang baru (Maestro et al, 2014).

Selama penulis bekerja di PT. Sari Coffee Indonesia atau lebih dikenal Starbucks (2019-2021), setiap pekerja *full time* memiliki jam kerja selama 9 jam dengan 1 jam istirahat setiap harinya sebanyak 5 hari dalam seminggu, sementara untuk pekerja *part time* memiliki jam kerja yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional dengan minimal jam kerja 18 jam dalam seminggu.

Menurut UU No. 21/2020 dan pasal 21 ayat (2) Peraturan Pemerintah No. 35/2021, jam kerja tersebut sudah memenuhi hukum yang berlaku. Namun menurut survei lapangan, nyatanya pekerjaan yang dijalani oleh penulis beserta rekan kerja seringkali memiliki jam kerja yang melebihi jam kerja yang sudah ditentukan tanpa upah

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

tambahan. Hal ini diakhibatkan tradisi loyalitas yang masih melekat secara turun temurun.

Selama survei lapangan, banyak rekan kerja penulis yang tidak memiliki waktu untuk pergi rekreasi dengan keluarga maupun teman akhibat tuntutan pekerjaan, dan tidak sedikit rekan kerja penulis yang merasa tidak puas dengan pekerjaan yang dijalani mengalami penurunan kinerja yang signifikan seperti bermain *handphone* di area yang terlihat oleh pelanggan, duduk santai di ruang karyawan walau ada pelanggan mengantri, berperilaku tidak menyenangkan pada pelanggan, bahkan mengundurkan diri dari perusahaan. Hal ini dikarenakan kepuasan kerja seorang karyawan diartikan sebagai tanggapan emosional terhadap aspek dalam keseluruhan pekerjaannya. Keadaan emosional atau sikap karyawan tersebut akan diperlihatkan dalam bentuk tanggung jawab, perhatian, serta perkembangan kinerjanya (Busro, 2018).

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Adisti (2020) *work-life balance* positif berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang merasakan *work-life balance* dapat bekerja lebih produktif, memiliki motivasi dan bertanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaannya, dan dapat mengurangi stress dalam bekerja sehingga kinerja karyawan tersebut akan meningkat tanpa harus dituntut.

Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Latifah (2019) menyatakan *work-life balance* positif berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja, tetapi *work-life balance* terbukti tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja.

Penelitian ini dilakukan karna peneliti ingin mengetahui lebih dalam apakah ada pengaruh terkait dengan isu-isu yang berkenaan terhadap kepuasan kerja khususnya kepuasan kerja pada karyawan Starbucks Kelapa Gading.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukanlah sebuah penilitian dengan judul " Pengaruh *Work-life Balance* Melalui Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karywan Starbucks Kelapa Gading".

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah berdasarkan latar belakang penelitian sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh antara *work-life balance* terhadap kepuasan kerja karyawan Starbucks di Kelapa Gading?
2. Adakah pengaruh antara *work-life balance* terhadap kinerja karyawan Starbucks di Kelapa Gading?
3. Adakah pengaruh antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan Starbucks di Kelapa Gading?
4. Adakah kepuasan kerja sebagai variabel intervening berhubungan antara *work-life balance* dengan kinerja karyawan?

1.3 Batasan Masalah

Dalam skripsi ini masalah yang dibahas dibatasi *work-life balance* sebagai bahasan utama yang mempengaruhi kinerja karyawan yang diduga dipengaruhi oleh kepuasan kerja.

1.4 Batasan Penelitian

Karna keterbatasan waktu maka dalam penelitian ini penulis melakukan batasan dalam penelitian yaitu penelitian hanya dilakukan di Starbucks di daerah Kelapa Gading.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

1.5 Rumusan Masalah

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Berdasarkan batasan masalah yang telah dipilih maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini adalah "Bagaimana Pengaruh *Work-Life Balance* melalui Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Starbucks Kelapa Gading?"

1.6 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menguji apakah *work-life balance* positif berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan Starbucks di Kelapa Gading.
2. Menguji apakah *work-life balance* positif berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan Starbucks di Kelapa Gading.
3. Menguji apakah kepuasan kerja positif berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan Starbucks di Kelapa Gading
4. Menguji adakah pengaruh kepuasan kerja dalam mediasi hubungan *work-life balance* dengan kinerja karyawan Starbucks di Kelapa Gading.

1.7 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Dengan penelitian ini, penulis dapat memperluas wawasan, pengetahuan dan pengalaman penulis untuk berkpikir secara kritis dan sistematis dalam menghadapi permasalahan yang terjadi.

2. Bagi Perusahaan

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna untuk menyusun rencana dengan tujuan perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan dan menambah profesionalitas serta komitmen karyawan bagi perusahaan.

3. Bagi Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada peneliti selanjutnya yang ingin meneliti permasalahan yang sama pada masa yang akan datang dan dapat dikembangkan.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.