

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Bisnis kuliner di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki potensi yang tinggi, karena makanan merupakan salah satu kebutuhan utama semua orang dari berbagai kalangan (Santoso, 2016). Menurut Remiasa dan Lukman (2007) penyajian tempat dalam bisnis kuliner menjadipergeseran fungsi yang digunakan untuk berkumpul dan bersosialisasi, maka kebiasaan makan dan minum di luar rumah telah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat modern. Kondisi inilah yang menjadikan penyajian tempat dalam bisnis kuliner semakin bertambah, yang dimulai dari skala besar seperti restoran sampai dengan skala kecil seperti warung dan cafe tenda, dan juga berskala menengah seperti depot, cafe dan rumah makan.

Rumah makan merupakan suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan produk dan pelayanan berupa makanan maupun minuman (Remiasa dan Lukman, 2007). Produk dan pelayanan tersebut dapat di jumpai di rumah makan X yang sudah memiliki 18 cabang di Yogyakarta. Menu yang disajikan rumah makan ini terdiri dari berbagai macam makanan tradisional, dimana menu utamanya yaitu lotek dan gado-gado. Makanan tradisional yang sesuai citarasa konsumen di Indonesia membuat rumah makan X memiliki tempat sendiri di hati penikmat kuliner, sehingga konsumennya beragam dari pelajar sampai orang dewasa, bahkan dari kalangan bawah sampai menengah keatas.

Konsumen rumah makan X yang beragam membuat jumlah pengunjung terus melonjak dan tentunya harus dipertahankan bahkan ditingkatkan. Hal tersebut belum tentu dapat terlaksana dengan mudah, karena persaingan dalam bisnis kuliner yang semakin ketat membuat restoran-restoran saling berlomba untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanannya, yang ditandai dengan begitu banyaknya restoran baru yang selalu bermunculan sehingga konsumen dapat membedakan dengan para pesaingnya (Omar, Faiz, & Kusuma, 2015). Ketatnya persaingan pada bisnis kuliner di Yogyakarta membuat rumah makan X harus mampu bertahan dan selalu mencoba memberikan pelayanan yang memuaskan agar dapat menarik perhatian dan mempertahankan pelanggannya (Vranakis, 2012). Oleh karena itu, rumah makan X dituntut untuk tidak hanya berfokus dengan target penjualan, namun lebih pada memperhatikan sumber daya manusianya agar dapat merebut hati konsumennya.

Sumber daya manusia merupakan aset atau kekayaan utama bagi lingkup bisnis kuliner yang semakin menantang. Pentingnya sumber daya manusia dalam sebuah organisasi karena sumber daya manusia sebagai perencana, pelaksana, pengendali dan berperan aktif dalam sebuah perusahaan untuk mewujudkan tujuan perusahaan (Hasibuan, 2008). Sumber daya manusia yang sedang diperbincangkan pada saat ini adalah karyawan Generasi Y atau biasa disebut sebagai millennial. Karyawan millennial berkisar umur 1981-2000 (Ali, 2016). Generasi tersebut memiliki pola komunikasi sangat terbuka dan reaktif terhadap perubahan lingkungan sekitarnya (Yustisia, 2016). Hal tersebut membuat generasi millennial patut diperhitungkan keberadaannya di dunia bisnis kuliner karena generasi

millennial berbeda dengan generasi sebelumnya, dimana generasi millennial menganggap bisnis bukanlah hal yang menakutkan sehingga ketika terdapat banyak rintangan yang menghadang generasi tersebut akan tetap bertahan dan mampu menyelesaikan permasalahan dengan keadaan tenang. Lain halnya dengan generasi sebelumnya yang menganggap bahwa bisnis merupakan hal yang menakutkan sehingga ketika terjadi banyak rintangan maka generasi tersebut akan merasa khawatir untuk menghadapinya. Selain itu, generasi sebelum millennial sulit untuk terbuka dengan dunia baru sehingga kurang terbuka dan masih menggunakan metode lama untuk menyelesaikan masalah dalam bisnis maupun pekerjaan yang dijalannya (Firdaus, 2017).

Karyawan generasi millennial sebagai sumber daya manusia yang dimiliki oleh rumah makan X menempati posisi strategis untuk menghasilkan kemampuan maupun hasil kerja yang sesuai dengan harapan. Oleh karena itu, sudah seharusnya karyawan dari generasi millennial dikelola dan dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya, sehingga dunia bisnis kuliner menuntut rumah makan X untuk mampu memberdayakan dan juga mengoptimalkan penggunaan sumber dayanya dengan baik. Hal tersebut, dilakukan dalam upaya mempertahankan kelangsungan kegiatan operasional sehingga dapat mempertahankan karyawan generasi millennial untuk tetap bekerja sesuai dengan tuntutan yang ada, dan selalu bersemangat dalam setiap pekerjaan yaitu dengan adanya kepuasan kerja yang dirasakan karyawan generasi millennial (Wijaya & Kaihatu, 2010). Karyawan yang puas dalam menjalani pekerjaannya akan lebih produktif dalam bekerja, berdedikasi, dan menunjukkan hasil

kerja terbaiknya, sehingga perusahaan dapat mencapai kesuksesannya dengan peran dari kepuasan kerja yang dimiliki karyawan (Wexley & Yukl, 2003).

Kepuasan kerja merupakan cara karyawan merasakan pekerjaannya dengan generalisasi sikap terhadap pekerjaan yang didasarkan atas aspek-aspek pekerjaannya yang bermacam-macam (Wexley & Yukl, 2003). Menurut Kaswan (2017) kepuasan kerja sebagai pendorong performa kerja yang merupakan hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaannya memberikan hal yang dinilai penting. Hasibuan (2001) menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat mencerminkan moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja, maka karyawan akan dapat bekerja dengan lebih baik dan prestasinya meningkat pada saat karyawan puas akan pekerjaan yang dilakukan. As'ad (2004) juga menyatakan bahwa kepuasan kerja juga merupakan penilaian karyawan terhadap pekerjaan atau seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya. Hal ini berkaitan pula dengan bisnis kuliner di rumah makan X yang sedang bertumbuh pesat. Menurut Herzberg (dalam Munandar, 2004) kepuasan kerja adalah karyawan yang mempunyai motivasi untuk bekerja tinggi, mencintai, dan senang melakukan pekerjaan.

Kepuasan kerja terbagi dalam tiga aspek menurut Wexley dan Yukl (1988), yaitu aspek pekerjaan merupakan perasaan serta sikap karyawan dalam memandang suatu pekerjaan dari berbagai aktivitas dalam menyelesaikannya, aspek kompensasi merupakan sejumlah upah yang diterima karyawan dari organisasi yang sesuai dengan beban kerja. Aspek pengawasan merupakan pandangan karyawan bahwa

pengawas mampu berperilaku bijaksana dengan memberikan bantuan dan dukungan perilaku kepada karyawan yang membutuhkannya.

Kepuasan kerja yang dimiliki karyawan generasi millennial membuatnya mencintai pekerjaan, moral kerja baik, berdedikasi, dan kedisiplinan meningkat (Hasibuan, 2001). Adanya kepuasan kerja menjadikan karyawan menunjukkan emosi positifnya hasil dari persepsinya mengenai seberapa baik pekerjaan memberikan hal yang dinilai penting dengan meningkatkan kinerja (Kaswan, 2017).Kepuasan kerja juga membuat Karyawan generasi millennial bekerja secara optimal untuk menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tinggi, sehingga mampu menciptakan persaingan dalam jangka waktu yang lama dengan performa kerjanya sehingga dapat meningkatkan produktivitas perusahaan dan memuaskan konsumen rumah makan X agar tetap setia kembali lagi menikmati kuliner (Robbins, 2008).

Akan tetapi, pada kenyataannya data dari Supriadi, Pridana, dan Indra (2017) mengungkapkan bahwa kondisi kepuasan kerja karyawan di tempat makan masih rendah dan belum sesuai dengan yang diharapkan yaitu berada di bawah 80%. Studi PwC, memperlihatkan bahwa 41%karyawan generasi millennial menginginkan pernyataan kepuasan kerja, hal tersebut menimbulkan rasa bosan, jenuh, dan kurang apresiasi menjadi alasan karyawan milenial memilih berhenti kerja (Usihana, 2001). Data tersebut di dukung oleh riset yang dilakukan Jobpalnet (2017) yaitu hanya 9,5% yang bertahan selama lima tahun atau lebih. Dari data tersebut menunjukkan bahwa karyawan generasi millennial memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah sehingga berdampak pula pada kesetiaan kepada tempatnya bekerja.

Sejalan dengan data tersebut, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 07 Januari 2018 hingga 10 Januari 2018 pada karyawan generasi millennial di rumah makan X dengan menggunakan aspek – aspek kepuasan kerja yang dikemukakan oleh Wexley dan Yukl (1988), diperoleh bahwa 8 dari 11 subjek pada aspek pekerjaan mengatakan bahwa pekerjaannya tidak ada kesan berarti karena terlalu berat karena harus menyediakan bahan makanan dan membersihkan area rumah makan secara bersamaan. Pada aspek kompensasi, beban kerja yang banyak tidak sebanding dengan gaji yang didapat membuatnya subjek malas untuk melakukan pekerjaannya. Aspek pengawasan menunjukkan atasan kurang memberikan solusi dan hanya melihat saja tanpa membantu ketika subjek kesulitan (banyak pesanan), maka subjek jarang memberikan pendapatnya. Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa 8 dari 11 subjek belum memiliki kepuasan kerja didalam dirinya.

Kepuasan kerja berperan penting dalam bisnis kuliner di rumah makan X yang membuat karyawan generasi millennial dapat meningkatkan kebahagiaan hidupnya, rumah makan X dapat meningkatkan produksi secara kuantitas maupun kualitas serta pengurangan biaya melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawannya, sehingga konsumen akan menikmati hasilnya yaitu puas dengan makanan yang disajikan (As'ad, 2004). Kepuasan kerja juga dianggap penting karena berdampak pada keterlibatan kerja, komitmen organisasi, perilaku warga organisasi (*OCB*), sikap kerja yang positif, menurunkan konflik, kepuasan hidup, kepuasan pelanggan, menurunkan pergantian karyawan, penyakit jantung, stress, penarikan berpikir, ketidak hadiran, dan penyimpangan di tempat kerja (Kaswan, 2017).

Mangkunegara (2002) mengungkapkan bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu faktor karyawan meliputi kecerdasan (IQ), umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi, sikap kerja, dan kecakapan khusus, selanjutnya faktor pekerjaan meliputi jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat, kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, promosi, interaksi sosial, dan hubungan kerja. Menurut Stoltz (2004) hidup ini bisa diibaratkan seperti mendaki gunung untuk mencapai kepuasan melalui usaha yang tidak kenal lelah. Usaha tersebut dapat melalui kecakapan khusus yaitu salah satunya dengan adanya *AQ* dalam diri karyawan, sehingga dapat mengubah hambatan menjadi peluang karena kecakapan ini merupakan penentu seberapa jauh seseorang mampu bertahan dalam menghadapi dan mengatasi kesulitan. Hal tersebut, sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ningsih (2017) yaitu terdapat hubungan positif antara *AQ* dengan kepuasan kerja, begitu pula dari hasil penelitian Suryanti (2016) yang mengungkapkan bahwa *AQ* terbukti dapat mempengaruhi kepuasan kerja, dan didukung pula berdasarkan hasil wawancara dengan subjek.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 07 Januari 2018 hingga 10 Januari 2018 pada karyawan generasi millennial di rumah makan X dengan menggunakan aspek – aspek *AQ* yang dikemukakan oleh Soltz (2004), diperoleh 15 dari 18 subjek yang menunjukkan pada aspek *control*, yaitu ketika ada *costumer* yang banyak permintaan maka subjek melayaninya dengan kesal dan memperlihatkan ekspresi kekesalannya dengan tidak memberikan senyuman kepada *costumer*. Pada

aspek *orgin* dan *ownership*, ketika subjek melakukan kesalahan seperti memecahkan piring, menjatuhkan sayuran, dan lupa mengelap meja dan terkadang, maka subjek akan diam saja bahkan subjek menyalahkan rekan kerja atas perbuatan yang telah diperbuatnya. Aspek *reach* menunjukkan keadaan emosi subjek yang buruk membuat performa kerjanya menjadi menurun. Aspek *endurance* menunjukkan, subjek akan memarahi teman yang membuatnya kesal pada saat bekerja. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja akan tumbuh dalam diri karyawan karena adanya peran penting dari kecakapan khusus yang bisa di dapatkan melalui *AQ* (Mangkunegara, 2002).

Stoltz (2004) menyatakan bahwa *AQ* adalah kecerdasan atau kemampuan seseorang dalam menghadapi rintangan, kesulitan, hambatan dan mampu untuk mengatasinya secara teratur, dengan meramalkan siapa yang dapat bertahan akan kesulitan atau siapa yang akan hancur, dan dapat memprediksi siapa yang dapat melebihi harapan dari potensi yang dimiliki. Lebih lanjut, *AQ* juga merupakan kemampuan seseorang dalam mengamati dan mengolah kesulitan dengan kecerdasan yang dimiliki sehingga menjadi tantangan untuk menyelesaikannya. Leman (2007) mendefinisikan *AQ* secara ringkas, yaitu sebagai kemampuan seseorang untuk menghadapi masalah. Menurut Wisesa & Indrawati (2016) *AQ* adalah kecerdasan seseorang dalam bertahan untuk mengatasi dan keluar dari permasalahan yang menghambat aktivitasnya.

Stoltz (2004) menyatakan bahwa aspek-aspek dari *AQ* mencakup empat komponen yaitu *control* merupakan kemampuan seseorang dalam mengendalikan dan

mengelola sebuah peristiwa yang menimbulkan kesulitan di masa mendatang. *Origin* dan *ownership* merupakan sejauh mana seseorang mempermasalahkannya ketika mendapati bahwa kesalahan tersebut berasal dari dirinya. *Reach* merupakan sejauh mana kesulitan seseorang yang mengganggu aktivitas lainnya. *Endurance* merupakan sejauh mana kecepatan dan ketepatan seseorang dalam memecahkan masalah.

AQ merupakan kemampuan seseorang untuk dapat mengatasi kesulitan yang dihadapinya (Stoltz, 2004). *AQ* dapat ditinjau dengan berbagai variabel, salah satunya ditinjau dengan variabel kepuasan kerja. Menurut Mangkunegara (2002) kepuasan kerja dapat terjadi karena kecakapan khusus yang dimiliki seseorang. Salah satu kecakapan khusus yaitu *AQ* sebagai pengukuran tentang bagaimana seseorang berespon terhadap kesulitan sebagai usaha mencapai kepuasan (Stoltz, 2004). Adanya *AQ* membantu pelaku bisnis agar memperkuat ketekunan karyawan dalam menghadapi tantangan, dengan mengelola kesulitan melalui kecerdasannya sehingga dapat menyelesaikan tugasnya sebaik mungkin (Stoltz, 2004). Kecerdasan tersebut menimbulkan penilaian positif seseorang terhadap pekerjaan yang secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya sehingga mempunyai motivasi tinggi dalam bekerja, senang melakukan pekerjaan, dan lebih produktif (As'ad, 2004).

Menurut Munandar (2004) ketika karyawan tidak memiliki kemampuan dan ketekunan dalam menghadapi tantangan, maka akan menunjukkan penilaian negatif dengan memandang bahwa pekerjaan kurang memuaskannya sehingga malas dengan pekerjaan, tingkat absensi tinggi, dan kinerja menurun. Stoltz (2004) juga berpendapat bahwa ketidak mampuan seseorang dalam menghadapi hambatan di

kehidupannya membuat seseorang tersebut merasakan ketidakpuasan dalam menjalani aktivitasnya, sehingga timbulah perasaan khawatir yang membuatnya sulit untuk melaksanakan dan menyelesaikan tugas-tugasnya dengan baik. Ningsih (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja akan terjadi apabila seseorang memiliki kecakapan dalam mengendalikan dirinya. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian Ningsih (2017) yang mengungkapkan bahwa *AQ* memberikan sumbangan efektif sebesar 31.2% terhadap kepuasan kerja. Kontribusi tersebut mengindikasikan bahwa variabel *AQ* memiliki peranan penting dalam membentuk kepuasan kerja karyawan generasi millennial di rumah makan X.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, menunjukkan bahwa diperlukan sebuah konsep untuk keberhasilan karyawan generasi millennial dalam menjalani pekerjaan pada bisnis kuliner di rumah makan X Yogyakarta. Konsep tersebut dapat melalui *AQ* yang merupakan pengembangan kemampuan dalam mengendalikan diri, agar memberikan penilaian positif karyawan terhadap seberapa jauh pekerjaan secara keseluruhan memuaskan kebutuhan dengan kepuasan kerjanya, sehingga karyawan generasi millennial akan memiliki tujuan yaitu berkeinginan agar rumah makan X mengalami peningkatan pendapatan dari tahun ke tahun dan konsumen merasa puas dengan kualitas makanan maupun pelayanan yang diberikan, dari rumusan masalah yang ditemukan dalam penelitian ini sebagai berikut: “apakah kepuasan kerja dapat di tinjau dari *AQ* pada karyawan generasi millennial yang bekerja di rumah makan X Yogyakarta?”

Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *AQ* dengan kepuasan kerja pada karyawan generasi millennial di rumah makan X Yogyakarta.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dalam bidang psikologi industri dan organisasi, yang berhubungan dengan Sumber Daya Manusia khususnya dalam lingkup bisnis kuliner, *AQ* dan kepuasan karyawan generasi millennial.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi subjek

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang *AQ* dan kepuasan kerja sehingga karyawan generasi millennial dapat menumbuhkan bahkan meningkatkannya.

2) Bagi rumah makan X di Yogyakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak rumah makan X di Yogyakarta untuk dapat pengembangan sumber daya manusia yang dimilikinya terutama mengenai *AQ* dan kepuasan kerja pada karyawan generasi millennial.