# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya. Meskipun didukung oleh modal, teknologi, dan sarana yang memadai, tujuan organisasi tidak akan tercapai secara optimal tanpa karyawan yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi yang sesuai. Armstrong dan Taylor menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan aset strategi yang menciptakan keunggulan kompetitif karena pengetahuan, pengalaman, dan kompetensi yang dimiliki karyawan sulit ditiru oleh organisasi lain.[1] Oleh karena itu, organisasi tidak hanya dituntut untuk mengelola sumber daya manusia agar mampu mencapai produktivitas yang tinggi, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang mampu mendukung kesejahteraan psikologis karyawan sehingga mereka dapat bekerja secara optimal.

Dalam mendukung kesejahteraan psikologis, kepuasan kerja menjadi salah satu aspek yang mendapat perhatian luas dalam pengelolaan sumber daya manusia. Berbagai organisasi masih menghadapi permasalahan seperti tingginya tingkat perpindahan karyawan (*turnover*), meningkatnya absensi, menurunnya motivasi kerja, hingga rendahnya produktivitas yang berkaitan dengan kondisi

[1] Michael Armstrong and Stephen Taylor, Armstrong's Handbook Of Human Resource Management Practice, 16th ed. (New York: Kogan Page, 2023), 6-10.

psikologis karyawan di tempat kerja.[2] Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan organisasi tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya, tetapi juga oleh bagaimana mereka memandang dan merasakan pekerjaannya. Oleh karena itu, kepuasan kerja menjadi salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan organisasi dalam upaya mempertahankan kualitas sumber daya manusia dan meningkatkan efektivitas pencapaian tujuan organisasi.

Spector mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sejauh mana seseorang menyukai atau tidak menyukai pekerjaan yang terbentuk melalui evaluasi terhadap berbagai aspek pekerjaan yang dialami.[3] Pentingnya kepuasan kerja juga didukung oleh berbagai temuan empiris. Meta-analisis yang dilakukan oleh Judge, Thoresen, Bono, dan Patton terhadap 312 sampel independen menunjukkan bahwa kepuasan kerja berhubungan positif dengan kinerja karyawan ($\rho = 0{,}30$), sehingga karyawan yang lebih puas menunjukkan kinerja yang lebih baik.[4] Selain itu, berbagai penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berkaitan dengan meningkatkan komitmen organisasi, menurunnya niat untuk meninggalkan pekerjaan (*turnover intention*), serta meningkatkan kualitas pelayanan.[5] Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak hanya memberikan manfaat

[2] Stephen P Robbins and Timothy A Judge, *Organizational Behavior*, *Choice Reviews Online*, 19th Globa (Harlow, Essex: Pearson Education Limited, 2024), 78-81.

[3] Paul E Spector, *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences* (Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc., 1997), 2, https://doi.org/https://doi.org/10.4135/9781452231549.

[4] Timothy A Judge et al., "The Job Satisfaction-Job Performance Relationship : A Qualitative and Quantitative Review," *Psychological Bulletin* 127, no. 3 (2001): 376–407, https://doi.org/I0.1037//0033-2909.I27.3.376.

[5] Omar Chehab, Shiva Ilkhanizadeh, and Mona Bouzari, "Impacts of Job Standardisation on Restaurant Frontline Employees : Mediating Effect of Emotional Labour," *Sustainability* 13, no. 3 (2021): 1–17, https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su13031525.

bagi individu, tetapi juga berkontribusi terhadap efektivitas organisasi secara keseluruhan.

Peran kepuasan kerja menjadi semakin penting pada organisasi yang bergerak di sektor jasa karena keberhasilan organisasi sangat bergantung pada kualitas interaksi antara karyawan dan pelanggan. Berbeda dengan organisasi yang menghasilkan produk fisik, organisasi jasa melibatkan karyawan secara langsung dalam proses penyediaan layanan, sehingga sikap dan perilaku kerja karyawan turut menentukan pengalaman pelanggan. Kotler, Keller, dan Chernev menjelaskan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang membentuk persepsi pelanggan terhadap suatu organisasi.[6] Oleh karena itu, karyawan yang memiliki pengalaman kerja positif dan merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih baik, membangun hubungan positif dengan pelanggan, serta mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Industri restoran merupakan salah satu sektor jasa yang mengalami perkembangan signifikan di Indonesia. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah usaha penyediaan makanan dan minuman di Indonesia pada tahun 2023 mencapai 4,85 juta usaha, meningkat sekitar 21,13% dibandingkan tahun 2016 yang berjumlah 4,01 juta usaha. Sektor ini juga mampu menyerap sekitar 9,80 juta tenaga kerja dengan nilai penjualan mencapai Rp998,37 triliun pada tahun 2023.[7] Perkembangan tersebut menunjukkan bahwa industri makanan dan

[6] Philip Kotler, Kevin Lane Keller, and Alexander Chernev, *Marketing Management*, 16th ed. (Harlow: Pearson Education Limited, 2022): 28-35.

[7] Badan Pusat Statistik, *Statistik Penyediaan Makanan Dan Minuman 2023*, vol. 7 (Jakarta: Badan Pusat Statistik, 2024), 3-12.

minuman memiliki kontribusi besar terhadap perekonomian sekaligus menjadi sektor yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia. Di tengah meningkatnya persaingan usaha, restoran tidak hanya dituntut menyediakan produk yang berkualitas, tetapi juga memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan konsisten melalui kinerja karyawannya.

Karakteristik pekerjaan di industri restoran menempatkan karyawan pada situasi kerja yang dinamis dengan kebutuhan operasional yang tinggi. Karyawan tidak hanya dituntut untuk menyelesaikan tugas secara cepat dan akurat, tetapi juga harus mampu memberikan pelayanan yang ramah, menjaga koordinasi antarbagian, berkomunikasi secara efektif, serta mengendalikan emosi ketika menghadapi berbagai situasi pelayanan. Tuntutan tersebut menjadikan pekerjaan di industri restoran memiliki beban kerja dan tekanan emosional yang cukup tinggi karena karyawan dituntut harus tetap mempertahankan kualitas layanan dalam berbagai kondisi operasional. Chehab, Ilkhanizadeh, dan Bouzari menjelaskan bahwa tingginya tuntutan pekerjaan dalam industri restoran dapat mempengaruhi pengalaman kerja, kondisi psikologis, dan kepuasan kerja karyawan.[8] Sejalan dengan hal tersebut, penelitian Gazzoli, Hancer, dan Park menunjukkan bahwa kebahagiaan karyawan dalam bekerja berkaitan dengan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima.[9] Temuan tersebut menunjukkan bahwa kondisi psikologis karyawan merupakan salah satu faktor

[8] Chehab, Ilkhanizadeh, and Bouzari, "Impacts of Job Standardisation on Restaurant Frontline Employees : Mediating Effect of Emotional Labour."

[9] Gabriel Gazzoli, Murat Hancer, and Yumi Park, "The Role and Effect of Job Satisfaction and Empowerment On Customers Perception of Service Quality: A Study in the Restaurant Industry," *Journal of Hospitality & Tourism Research* 34, no. 1 (2009): 56–77, https://doi.org/10.1177/1096348009344235.

penting dalam keberhasilan operasional restoran, sehingga pemahaman mengenai kepuasan kerja karyawan menjadi penting untuk dikaji lebih lanjut.

Berdasarkan karakteristik pekerjaan di industri restoran tersebut, peneliti melakukan studi pendahuluan melalui observasi dan wawancara terhadap beberapa karyawan di Restoran Imperial Kitchen & Dimsum Dutamall Banjarmasin untuk mengidentifikasi kondisi awal mengenai kondisi kepuasan kerja karyawan. Hasil studi pendahuluan menunjukkan adanya perbedaan pengalaman kerja yang dirasakan karyawan pada berbagai aspek pekerjaan. Beberapa karyawan mengungkapkan bahwa tingginya tuntutan pekerjaan, terutama pada jam operasional yang padat, menyebabkan mereka harus menyelesaikan berbagai tugas dalam waktu terbatas sehingga pekerjaan dirasakan lebih berat. Selain itu, keterlambatan penyampaian informasi mengenai ketersediaan menu maupun perubahan pesanan antarbagian terkadang menghambat proses pelayanan, seperti meningkatnya waktu tunggu pelanggan dan kesulitan dalam memenuhi permintaan pelanggan secara optimal. Kondisi tersebut menyebabkan karyawan harus bekerja di bawah tekanan untuk tetap memberikan pelayanan yang cepat dan berkualitas meskipun menghadapi kendala koordinasi dalam proses operasional.[10]

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa sebagian karyawan masih merasakan ketidakpuasan terhadap beberapa aspek pekerjaan, seperti pengaturan jadwal kerja, kesempatan memperoleh cuti atau hari libur, kesesuaian gaji dengan beban pekerjaan, serta penghargaan atas kontribusi yang diberikan. Di samping

[10] U, Wawancara Pendahuluan, 6 Mei 2025.

itu, adanya pergantian karyawan menyebabkan sebagian karyawan harus menangani pekerjaan tambahan dan menjalani jam kerja yang lebih panjang. Akumulasi kondisi tersebut membuat sebagian karyawan merasa pekerjaan menjadi lebih melelahkan, kurang menyenangkan, dan memberi tekanan yang lebih besar dalam menjalankan tugas sehari-hari. Namun demikian, beberapa karyawan juga mengungkapkan bahwa dukungan dari atasan serta hubungan yang baik dengan rekan kerja membantu mereka menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman kerja karyawan di Restoran Imperial Kitchen & Dimsum Dutamall Banjarmasin masih bersifat beragam, sehingga tingkat kepuasan kerja perlu dianalisis secara menyeluruh berdasarkan berbagai aspek pekerjaan yang membentuk kepuasan.[11]

Kondisi tersebut menunjukkan adanya perbedaan antara aspek-aspek pekerjaan yang dinilai memberikan pengalaman kerja positif dengan aspek-aspek yang masih dipersepsikan kurang memuaskan oleh karyawan. Apabila kondisi tersebut berlangsung secara berkelanjutan, maka dapat mempengaruhi cara karyawan mengevaluasi pekerjaannya secara keseluruhan. Mengingat kepuasan kerja berkaitan dengan kualitas pelayanan, komitmen terhadap organisasi, serta keberlangsungan operasional perusahaan, pemahaman mengenai kondisi kepuasan kerja karyawan menjadi penting sebagai dasar dalam mengevaluasi pengelolaan sumber daya manusia.[12] Melalui analisis terhadap kepuasan kerja, organisasi dapat mengidentifikasi aspek-aspek pekerjaan yang telah memberikan pengalaman kerja positif maupun aspek-aspek yang masih memerlukan perhatian

[11] U, Wawancara Pendahuluan, 6 Mei 2025.

[12] Paul E Spector, *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences* (Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc., 1997), 2-3.

sehingga dapat menjadi dasar dalam penyusunan strategi pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif.

Penelitian Wahadi menunjukkan bahwa pengembangan karir berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan Restoran HokBen di wilayah Depok dengan nilai koefisien determinasi sebesar 85,8% , yang menunjukkan bahwa kesempatan pengembangan karier menjadi salah satu faktor yang berkontribusi besar terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kesempatan yang diberikan organisasi bagi karyawan untuk mengembangkan kemampuan dan jenjang kariernya, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja yang dirasakan.[13] Selain itu, penelitian Sari dan Soemadi menemukan bahwa dedikasi kerja dan dukungan organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Imperial Kitchen & Dimsum dengan nilai koefisien determinasi sebesar 75%. Temuan tersebut menunjukkan bahwa dukungan yang diberikan organisasi serta keterlibatan karyawan dalam pekerjaan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan kerja.[14] Kedua penelitian tersebut menampilkan bahwa kepuasan kerja merupakan fenomena yang dipengaruhi oleh berbagai faktor dalam lingkungan kerja.

Dalam perspektif Islam, bekerja tidak hanya dipandang sebagai aktivitas untuk memenuhi kebutuhan hidup, tetapi juga sebagai bentuk amanah dan ibadah

[13] Wahadi, "Pengaruh Pengembangan Karier Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Restoran Hokben Area Depok," *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)* 9, no. 6 (2023): 2686–97, https://doi.org/https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i6.1779.

[14] Riski Ulan Sari and Rd Roro Anggraini Soemadi, "The Effect of Organizational Support and Organizational Commitment on Employee Job Satisfaction at Imperial Kitchen Restaurant and Dimsum Outlet Branch South Tangerang," *Dynamic Management Journal* 8, no. 1 (2024): 1–14, https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31000/dmj.v8i1.

yang harus dilakukan dengan tanggung jawab, profesionalisme, dan keikhlasan. Allah Swt berfirman dalam Q.S. At-Taubah ayat 105:

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

*Artinya: "Bekerjalah, karena Allah akan melihat amal perbuatanmu, begitu pula Rasul-Nya dan orang-orang yang beriman; dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah), Yang Mengetahui hal yang gaib maupun yang nyata, lalu Dia akan memberitahukan kepadamu apa yang dahulu kamu kerjakan."(Q.S. At-Taubah/9:105)* [15]

Ayat tersebut menunjukkan bahwa setiap pekerjaan yang dilakukan manusia memiliki dimensi moral dan spiritual karena akan dipertanggungjawabkan di hadapan Allah Swt. Oleh karena itu, pekerjaan tidak hanya diukur dari hasil yang dicapai, tetapi juga dari proses pelaksanaannya yang mencerminkan tanggung jawab, kejujuran, serta kesungguhan dalam menjalankan amanah.[16] Ali dan Al-Owaihan menjelaskan bahwa etika kerja Islam menekankan nilai-nilai kerja keras, tanggung jawab, kejujuran, kerja sama, dan dedikasi sebagai landasan terbentuknya sikap positif terhadap pekerjaan.[17] Dengan demikian, kepuasan dalam bekerja dalam perspektif Islam tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan materi, tetapi juga mencerminkan bagaimana individu memaknai pekerjaannya sebagai amanah dan ibadah yang dijalankan secara bertanggung jawab serta memberikan ketenangan dan kebermaknaan dalam bekerja.

[15] Indonesia, *Al-Qur'an Dan Tafsirnya (Edisi Yang Disempurnakan), 203*.

[16] Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Tafsirnya (Edisi Yang Disempurnakan)*, Jilid 4 (Jakarta: Widya Cahaya, 2011): 278.

[17] Abbas J Ali and Abdullah Al-Owaihan, "Islamic Work Ethic : A Critical Review," *Cross Cultural Management: An International Journal* 15, no. 1 (2008): 5–19, https://doi.org/10.1108/13527600810848791.

Penelitian mengenai kepuasan kerja telah banyak dilakukan dalam berbagai konteks organisasi, baik pada sektor manufaktur maupun sektor jasa. Sebagian besar penelitian terdahulu menempatkan kepuasan kerja sebagai variabel dependen yang digunakan untuk menguji hubungan maupun pengaruh berbagai faktor, seperti dukungan organisasi, pengembangan karier, kompensasi, kepemimpinan, lingkungan kerja, dan keterlibatan kerja terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan. Pendekatan tersebut telah memberikan pemahaman mengenai faktor-faktor yang berkontribusi terhadap terbentuknya kepuasan kerja. Namun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu lebih fokus pada mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, sedangkan penelitian yang secara khusus menganalisis tingkat kepuasan kerja berdasarkan setiap aspek relatif terbatas, terutama pada industri restoran. Padahal setiap dimensi, seperti gaji, promosi, supervisi, rekan kerja, komunikasi, maupun karakteristik pekerjaan, dapat memberikan kontribusi yang berbeda terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan. Oleh karena itu, analisis terhadap masing-masing dimensi menjadi penting untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kondisi kepuasan kerja dalam suatu organisasi.

Berdasarkan fenomena yang ditemukan di lapangan, masih terbatasnya penelitian yang menganalisis tingkat kepuasan kerja karyawan secara komprehensif berdasarkan berbagai dimensi kepuasan kerja, serta pentingnya memahami tingkat kepuasan kerja sebagai dasar pengambilan keputusan pengelolaan sumber daya manusia. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian

dengan judul **"Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Restoran Imperial Kitchen & Dimsum Dutamall Banjarmasin."**

## B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian berikut ini didasarkan pada permasalahan yang diuraikan dalam bagian latar belakang:

1. Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan Restoran Imperial Kitchen & Dimsum Dutamall Banjarmasin secara umum?
2. Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan Restoran Imperial Kitchen & Dimsum Dutamall Banjarmasin berdasarkan masing-masing aspek?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah yang telah disebutkan di atas:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan Restoran Imperial Kitchen & Dimsum Dutamall Banjarmasin secara umum.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan Restoran Imperial Kitchen & Dimsum Dutamall Banjarmasin berdasarkan masing-masing aspek.

## D. Signifikansi Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan mengenai kepuasan kerja, khususnya dalam bidang psikologi industri dan organisasi. Hasil penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman teoretis kita tentang kepuasan kerja

karyawan, terutama di industri restoran dan jasa. Selain itu, penelitian ini bertujuan memberikan wawasan empiris mengenai tingkat kepuasan kerja dalam peran yang melibatkan pelayanan pelanggan secara langsung serta menjadi acuan bagi penelitian mendatang mengenai topik kepuasan kerja, dengan mengembangkan kajian yang telah dilakukan oleh Paul E. Spector.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi Karyawan

      Karyawan dapat memanfaatkan temuan penelitian ini untuk meninjau tingkat kepuasan mereka terhadap pekerjaan. Selain itu, diharapkan dapat memberikan kesempatan bagi karyawan untuk menyampaikan pendapat mengenai berbagai aspek pekerjaan mereka, sehingga menghasilkan masukan berharga guna menciptakan lingkungan kerja yang lebih ramah dan suportif.

   b. Bagi Restoran Imperial Kitchen & Dimsum Dutamall Banjarmasin

      Berdasarkan elemen-elemen yang dikemukakan oleh Spector, penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil analisis mengenai tingkat kepuasan kerja karyawan. Informasi ini dapat dimanfaatkan oleh manajemen untuk mengidentifikasi komponen pekerjaan mana yang kinerjanya sudah baik dan mana yang perlu ditingkatkan. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan untuk meningkatkan layanan pelanggan, produktivitas, dan kesejahteraan di tempat kerja melalui perbaikan praktik manajemen sumber daya manusia (MSDM).

c. Bagi Manajemen atau Pimpinan Restoran

Kesimpulan penelitian ini dapat dijadikan landasan bagi keputusan manajemen terkait pengelolaan karyawan, termasuk penyusunan program insentif, peningkatan standar pengawasan, penguatan komunikasi organisasi, penataan proses kerja, serta pembinaan hubungan kerja yang lebih baik antar kerja. Dengan demikian, peraturan yang diterapkan dapat lebih selaras dengan kebutuhan dan kondisi yang dihadapi oleh karyawan.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Para peneliti di bidang psikologi industri dan organisasi yang tertarik untuk mengkaji kepuasan kerja disarankan untuk menggunakan studi ini sebagai referensi dan sumber informasi. Penelitian di masa mendatang yang mengaitkan kepuasan kerja dengan faktor-faktor tambahan seperti kinerja, komitmen organisasi, keterikatan kerja, stres kerja, dan niat untuk keluar dari pekerjaan dapat didasarkan pada temuan-temuan ini.

## E. Definisi Operasional

Kepuasan kerja merupakan salah satu konstruk penting dalam psikologi industri dan organisasi yang menggambarkan evaluasi individu terhadap pekerjaannya. Penelitian ini menggunakan konsep kepuasan kerja yang dikemukakan oleh Paul E. Spector, yang mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sejauh mana individu menyukai atau tidak menyukai pekerjaannya beserta berbagai aspek yang berkaitan dengan pekerjaan tersebut. Kepuasan kerja

mencerminkan respons afektif individu yang terbentuk melalui evaluasi terhadap pengalaman kerja yang dialami selama menjalankan pekerjaannya.[18]

Konsep kepuasan kerja dari Paul E. Spector dipilih sebagai *grand theory* dalam penelitian ini karena memandang kepuasan kerja sebagai konstruk multidimensional, yaitu konstruk yang dibentuk oleh beberapa dimensi yang saling melengkapi sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kepuasan kerja. Selain memiliki landasan konseptual yang kuat, Spector juga mengembangkan *Job Satisfaction Survey* (JSS) sebagai instrumen pengukuran yang secara khusus dirancang untuk mengoperasionalkan konstruk kepuasan kerja ke dalam dimensi-dimensi yang dapat diukur secara empiris. Oleh karena itu, teori dan instrumen yang dikembangkan oleh Spector dinilai sesuai dengan tujuan penelitian ini yang bertujuan menganalisis tingkat kepuasan kerja karyawan secara deskriptif.[19]

Menurut Spector, kepuasan kerja terdiri atas sembilan dimensi, yaitu gaji (*pay*), promosi (*promotion*), supervisi (*supervision*), tunjangan (*fringe benefits*), penghargaan (*contingent rewards*), prosedur operasional (*operating procedures*), rekan kerja (*coworkers*), sifat pekerjaan (*nature of work*), dan komunikasi (*communication*). Kesembilan dimensi tersebut merepresentasikan berbagai aspek pekerjaan yang menjadi dasar bagi individu dalam mengevaluasi pekerjaannya secara keseluruhan.[20]

Berdasarkan uraian tersebut, kepuasan kerja dalam penelitian ini didefinisikan sebagai tingkat perasaan positif atau negatif karyawan Restoran

[18] Spector, *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences: 2-3.*
[19] Spector, *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*: 8-11.
[20] Spector, *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*: 8-11.

Imperial Kitchen & Dimsum Dutamall Banjarmasin terhadap pekerjaannya yang terbentuk melalui evaluasi terhadap sembilan dimensi kepuasan kerja menurut Paul E. Spector. Tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi menunjukkan bahwa karyawan memberikan penilaian yang lebih positif terhadap aspek-aspek pekerjaannya, sedangkan tingkat kepuasan kerja yang lebih rendah menunjukkan adanya penilaian yang kurang positif terhadap aspek-aspek tersebut.

## F. Penelitian Terdahulu

1. Studi Safitri dan Rahayu tahun 2024 yang berjudul "Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Kerja di Restoran Ikan Bakar Jingkrak Bandar Lampung" bertujuan untuk mengetahui bagaimana kompetensi kerja, gaya manajemen, penghargaan, dan pelatihan layanan pelanggan memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dan metodologi kuantitatif dengan melibatkan 35 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap faktor tersebut berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja karyawan, yang mengindikasikan bahwa peningkatan standar manajemen sumber daya manusia dapat meningkatkan kepuasan kerja. Baik penelitian terdahulu maupun usulan penelitian saat ini sama-sama membahas isu kepuasan kerja karyawan dalam bisnis restoran. Namun, penelitian saat ini hanya berupaya menentukan tingkat kepuasan kerja karyawan berdasarkan

aspek-aspek kepuasan kerja tertentu, sedangkan studi Safitri dan Rahayu menelaah korelasi antara berbagai komponen tersebut.[21]

2. Mukhtar melakukan penelitian pada tahun 2024 dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Anugerah Fitrah Hidayah Makassar." Survei tersebut, yang menggunakan metode kuantitatif deskriptif untuk mengukur tingkat kepuasan kerja, melibatkan lima puluh karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan berada pada kategori tinggi (61%–80%), yang mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memiliki pandangan positif terhadap pekerjaan mereka. Penggunaan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk mengukur kepuasan kerja merupakan salah satu kesamaan antara penelitian tersebut dan penelitian yang sedang direncanakan saat ini. Sementara penelitian saat ini berfokus pada pekerja di industri restoran, penelitian Mukhtar dilakukan di perusahaan yang bergerak di sektor jasa dan perdagangan.[22]
3. Pada tahun 2023, Chaichi, Stephenson, Salem, dan Leong melakukan penelitian berjudul "*A Sequential Mixed Method Study of Employee Job Satisfaction in Upscale Restaurants, Malaysia*." Penelitian tersebut menggunakan pendekatan metode campuran untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan di restoran kelas atas di Malaysia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa elemen-

[21] Agung Ayu Tia Safitri and Ni Putu Widhia Rahayu, "Factors Affecting Job Satisfaction at Ikan Bakar Jingkrak Restaurant Bandar Lampung," *International Journal of Education, Social Studies, And Management (IJESSM)* 4, no. 1 (2024): 76–88, https://doi.org/https://doi.org/10.52121/ijessm.v4i1.212.

[22] Aflah Mukhtar, "Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Anugerah Fitrah Hidayah Makassar," *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan* 8, no. 4 (2019): 380–94, https://doi.org/https://doi.org/10.37476/jbk.v8i4.716.

elemen terpenting yang memengaruhi kepuasan kerja adalah interaksi karyawan, gaji, peluang pengembangan karier, dan supervisi. Topik mengenai kepuasan kerja karyawan restoran dibahas baik dalam survei sebelumnya maupun dalam penelitian saat ini. Namun, penelitian saat ini menggunakan teknik kuantitatif deskriptif untuk mengevaluasi tingkat kepuasan kerja berdasarkan pertanyaan-pertanyaan dalam *Job Satisfaction Survey* (JSS), sedangkan penelitian Chaichi dkk. menggunakan pendekatan metode campuran untuk menganalisis faktor-faktor yang berdampak pada kepuasan kerja).[23]

4. Siswandi, Sulastiana, dan Abidin melakukan penelitian pada tahun 2024 dengan judul "Gambaran Kepuasan Kerja pada Karyawan Dewasa Awal yang Mengalami Peralihan Karier di Jakarta." Penelitian tersebut menggunakan metodologi deskriptif kualitatif dan melakukan wawancara mendalam dengan tiga partisipan untuk memperoleh wawasan tambahan mengenai kepuasan kerja setelah peralihan karier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipan pada umumnya merasa puas dengan berbagai aspek, termasuk pekerjaan itu sendiri, gaji, dan peluang pengembangan karier, meskipun masih terdapat ketidakpuasan terkait rekan kerja dan pengawasan. Penelitian saat ini dan penelitian tersebut memiliki tujuan yang sama, yaitu menggambarkan tingkat kepuasan kerja berdasarkan karakteristik kepuasan kerja tertentu. Penelitian Siswandi dkk. menggunakan metodologi kualitatif, sedangkan penelitian saat ini

[23] Kamelia Chaichi et al., "A Sequential Mixed Method Study of Employee Job Satisfaction in Upscale Restaurants , Malaysia," *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, (2023): 1–32, https://doi.org/https://doi.org/10.1080/1528008X.2023.2254000.

menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan instrumen kuesioner.[24]

5. Studi tahun 2024 oleh Widyastuti dan Ali Mahbub yang berjudul "*An Overview of Job Satisfaction Among Contract Employees*" (Gambaran Umum Kepuasan Kerja di Kalangan Karyawan Kontrak). Sebanyak 122 responden dipilih menggunakan metode *quota sampling* untuk penelitian ini, yang menerapkan pendekatan kuantitatif deskriptif guna memaparkan tingkat kepuasan kerja karyawan kontrak. Berdasarkan data tersebut, 44% responden merasa cukup puas, 22% merasa puas, 16% merasa tidak puas, dan 10% merasa sangat tidak puas; hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pekerja kontrak memiliki tingkat kepuasan kerja yang moderat. Tujuan kedua penelitian tersebut adalah untuk menggambarkan tingkat kepuasan kerja menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Namun, penelitian saat ini secara khusus berfokus pada pekerja di restoran Imperial Kitchen & Dimsum di Duta Mall Banjarmasin, sedangkan studi oleh Ali Mahbub dan Widyastuti mencakup pekerja kontrak dari berbagai sektor pekerjaan.[25]

## G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini membentuk struktur penulisan yang menyajikan gambaran umum serta rincian mengenai penelitian yang dimaksud:

[24] Weldina Siswandi, Marina Sulastiana, and Zainal Abidin, "Gambaran Kepuasan Kerja Karyawan Dewasa Awal Yang Menjalani Career Switch Di Jakarta," *Psyche 165 Journal* 17, no. 4 (2024): 309–15, https://doi.org/10.35134/jpsy165.v17i4.431.

[25] Ali Mahbub and Widyastuti, "Gambaran Kepuasan Kerja Pada Karyawan Kontrak," *Pubmedia Journal of Islamic Psychology* 1, no. 1 (2024): 1–12, https://doi.org/https://doi.org/10.47134/islamicpsychology.v1i1.42.

1. Bab I Pendahuluan, terdiri dari latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, urgensi studi, definisi operasional, penelitian terdahulu, dan struktur pembahasan.
2. Bab II Kajian Teori & Kerangka Pikir, terdiri dari landasan teoretis penelitian, termasuk kerangka konseptual yang mendasari studi ini. Bab ini juga mencakup definisi dan aspek kepuasan kerja, faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja, dampak kepuasan kerja serta kepuasan kerja dalam perspektif Islam.
3. Bab III Metode Penelitian, menguraikan jenis dan metodologi penelitian, lokasi, populasi dan analisis, subjek dan objek, sumber data, metode pengumpulan serta analisis data, serta prosedur pelaksanaan penelitian.
4. Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, menyajikan gambaran umum lokasi penelitian, hasil analisis data, serta pembahasan temuan yang dikaitkan dengan konsep-konsep relevan dan penelitian terdahulu.
5. Bab V Penutup, yang didalamnya menyajikan kesimpulan dan rekomendasi dari penelitian ini.