

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan bisnis kuliner di Indonesia saat ini berkembang sangat pesat seiring dengan meningkatnya pertumbuhan ekonomi kreatif di tingkat nasional. Perkembangan bisnis tersebut melahirkan banyak perusahaan baru yang memproduksi produk kuliner. Kondisi ini menyebabkan tingkat persaingan bisnis kuliner meningkat di kalangan pengusaha industri kuliner, sehingga sebagian besar dari mereka berupaya untuk meningkatkan kepuasan konsumennya. Berbagai strategi dilakukan pengusaha industri kuliner untuk mempertahankan jumlah pelanggan dan menciptakan pelanggan baru agar usaha mereka dapat bertahan dalam suasana persaingan yang ketat.

Kota Bandung, ibu kota provinsi Jawa Barat adalah primadona bagi para pecinta kuliner baik dari masyarakat Kota Bandung maupun masyarakat kota sekitar seperti Jakarta, Depok, Tangerang dan lain sebagainya. Banyak sekali produk – produk kuliner yang tercipta dari hasil inovasi para pengusaha kuliner. Salah satunya adalah kue brownies kukus Amanda yang menjadi salah satu ikon kuliner Kota Bandung.

Kue brownies kukus ini diproduksi oleh CV. Amanda, yaitu perusahaan yang bergerak dalam bidang pembuatan kue. Produk utama dari CV. Amanda ini adalah brownies kukus dengan varietas rasa original (coklat). Banyak sekali saran dan keinginan konsumen terhadap rasa dari brownies kukus ini membuat perusahaan melakukan pengembangan produk pada varietas rasa seperti tiramisu, *choco marble*, blueberry dan keju. Mengikuti saran dan memenuhi kebutuhan konsumennya merupakan salah satu cara CV. Amanda dalam mempertahankan eksistensinya di bisnis kuliner. CV. Amanda adalah pemain lama di bisnis kuliner. CV. Amanda cukup terkenal dan sampai sekarang mampu bertahan dengan kondisi persaingan yang semakin ketat.

Tabel 1.1
Jumlah Karyawan Seluruh CV. Amanda Brownies

Tahun	Jumlah Karyawan
2015	1.749 Karyawan
2016	1.867 Karyawan
2017	1.725 Karyawan
2018	1.717 Karyawan

Sumber: Data Karyawan CV. Amanda Brownies (2019)

Dari data diatas dapat dilihat bahwa CV. Amanda memiliki karyawan yang lebih dari 1.500 orang. Jumlah yang banyak ini memang menyesuaikan dengan kebutuhan dari CV. Amanda. Total karyawan tersebut terbagi kedalam pabrik, kantor pusat dan outlet yang berlokasi di bandung.

Tabel 1.2
Jumlah Karyawan CV. Amanda Brownies di Bandung

No	Divisi	Jml Karyawan
1	Outlet	82
2	Pabrik	261
3	Kantor	112
Total Karyawan di Bandung		455

Sumber: Data Karyawan CV. Amanda Brownies (2019)

CV. Amanda sebenarnya sudah memiliki tenaga kerja yang cukup baik jika dilihat dari keterampilan dan pengalaman kerjanya. Seluruh karyawan terdiri dari orang lokal dan berpengalaman dengan jenjang pendidikan yang sesuai dengan keahliannya. Pada tahun 2018 jumlah karyawan amanda berkisar 455 karywan khusus untuk wilayah bandung. Total karyawan tersebut terbagi kedalam pabrik, kantor pusat dan outlet di Jawa Barat. Pabrik yang berlokasi di Kota Bandung merupakan pabrik yang beroperasi untuk memenuhi kebutuhan outlet di seluruh kota di Jawa Barat. Kantor terbagi kedalam kantor pusat, pajak, R&D dan pastry. Kontor ini seluruhnya berlokasi di Bandung dan beroperasi untuk menjalankan kegiatan administrasi.

Tabel 1.3
Laporan Presensi Karyawan CV. Amanda Brownies

Tahun	Persentase Kehadiran Karyawan Tepat Waktu
2015	67
2016	77
2017	82
2018	79

Sumber: Laporan Presensi Karyawan CV. Amanda Brownies (2019)

Dari data diatas mengenai presensi karyawan yang hadir tepat waktu dapat dilihat dari tahun 2015 hingga 2018 cenderung meningkat. Dari tahun 2015 ke 2016 terjadi kenaikan sebesar 10%. Tahun 2016 ke tahun 2017 mengalami kenaikan sebesar 5%. Dan pada tahun 2017 ke 2018 terjadi penurunan sebesar 3%. Hal ini menjadi sebuah sorotan khusus bagi HRD karena 3 tahun sebelumnya terjadi peningkatan dan mulai terjadi penurunan pada tahun 2018. Hal ini perlu ditanggulangi agar tidak terjadi penurunan yang lebih parah.

Untuk mempertahankan citra Kue Brownies Amanda ditengah ketatnya persaingan bisnis kuliner, dibutuhkan karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan melahirkan produktivitas yang tinggi, inovatif dan berkinerja baik. Namun beberapa fenomena sangat disayangkan terjadi di CV. Amanda , yaitu banyak sekali karyawan yang terlambat masuk kerja. Pada awal tahun 2019 tepatnya bulan Januari pihak HRD mengumumkan kebijakan baru mengenai jam kerja. Jam kerja yang awalnya dimulai pada jam 08.00 dan berakhir pada jam 16.00 dirubah menjadi jam 08.30 dan berakhir pada jam 16.30. Hal ini dilakukan karena banyaknya karyawan yang terlambat masuk kerja. Dengan alasan itulah HRD mengambil kebijakan ini.

Dari kejadian tersebut dapat diketahui bahwa ada masalah yang sedang HRD CV. Amanda sedang coba atasi. Masalah ini adalah kurang memiliki tanggung jawabnya karyawan terhadap pekerjaannya. Karyawan kurang memiliki tanggung jawab terhadap perusahaan terutama dalam hal kehadiran. Selain itu fenomena ini juga, menunjukkan bahwa karyawan kurang bahagia dan bergairah dengan pekerjaannya. Kondisi tersebut menandakan bahwa karyawan CV. Amanda tidak

memiliki kepuasan dalam pekerjaannya. Kebahagiaan dan gairah bekerja merupakan ciri – ciri karyawan yang puas atas pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah kondisi psikologis dimana seseorang merasa nyaman, bergairah dan bahagia dengan pekerjaannya. Kepuasan adalah suatu respon emosional terhadap respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan (Robert & Kinicki, 2001).

Selain itu ada sebuah fenomena yang membuat karyawan tidak puas. Fenomena ini adalah penghilangan insentif berupa dengan judul “zakat” yang sudah rutin diberikan kepada seluruh karyawan. Pihak manajemen menghilangkan insentif ini dikarenakan seluruh karyawan CV. Amanda bukan termasuk 8 golongan penerima zakat. Walalupun sebenarnya ini adalah bonus yang diberikan oleh perusahaan bukan sebagai gaji pokok, namun dengan hilangnya insentif ini membuat karyawan tidak puas dengan pekerjaannya. Apa yang sudah diharapkan oleh karyawan tidak sesuai dengan apa yang mereka terima sehingga ketidak puasan karyawan dengan pekerjaannya terjadi.

Tabel 1.4

Laporan Kinerja Karyawan CV. Amanda Brownies

Tahun	Persentase Kinerja Karyawan
2015	90
2016	95
2017	95
2018	93

Sumber: Laporan Kinerja Karyawan CV. Amanda Brownies (2019)

Fenomena – fenomena di atas diperkuat oleh laporan kinerja karyawan CV. Amanda Brownies. Kinerja karyawan mengalami penurunan sebesar 2% di tahun 2018. Hal ini memperkuat alasan bahwa karyawan kurang puas dengan pekerjaannya sehingga berdampak pada menurunnya kinerja karyawan.

Fenomena ini perlu di atasi segera mungkin dengan berbagai cara. Salah satunya adalah mengubah jam kerja seperti apa yang dilakukan oleh pihak HRD CV. Amanda. Namun, kebijakan tersebut tidak akan optimal jika memang tidak adanya langkah berkelanjutan guna mengatasi masalah tersebut. Langkah berkelanjutan yang dimaksud adalah dengan meningkatkan *employee engagement*

karyawan CV. Amanda Brownies. Hal ini sejalan dengan salah satu hasil penelitian yang dilakukan oleh Jaiswal, Pathak dan Kumari (2017) yang menyebutkan bahwa kepuasan kerja karyawan atau kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh *employee engagement*.

Kondisi *employee engagement* yang ada di CV. Amanda Brownies termasuk dalam kategori rendah. Hal ini di tunjukan dengan rendahnya inspirasi karyawan. Karyawan cenderung menunggu pekerjaan itu datang dan perlu ada instruksi terlebih dahulu dari atasan mereka masing-masing. Selain itu karyawan juga sering menunda pekerjaan mereka. Indikator lainnya adalah konsentrasi karyawan yang rendah. Karyawan sering ceroboh dalam bekerja adalah salah satu bukti bahwa tingkat konsentrasi karyawan perusahaan Amanda Brownies rendah. Hal tersebut mungkin menjadi salah satu alasan mengapa karyawan tidak puas dengan pekerjaannya.

Employee job satsisfaction karyawan rendah dikarenakan *employee engagement* di CV. Amanda Brownies lemah. Maka alternatif solusi yang bisa diambil adalah dengan meningkatkan *islamic work ethic* atau etika kerja islami di CV. Amanda Brownies. Solusi ini diambil dikarenakan seluruh karyawan CV. Amanda Brownies adalah muslim. Dengan demikian etika kerja islami akan mudah diterapkan dan mudah untuk diterima oleh seluruh karyawan karena dalam dirinya sudah tertanam nilai – nilai islam. Salah satu fungsi dari etika kerja islami adalah untuk panduan moral dalam mengambil setiap keputusan dan tindakan – tindakan dalam pekerjaan seorang muslim.

Fenomena di CV. Amanda kurang tegas dalam menerapkan *islamic work ethic* atau etika kerja islami. Masih ada karyawan yang kurang menaati etika kerja islami yang diterapkan oleh perusahaan. Salah satu indikatornya adalah kemalasan yang ditunjukan oleh karyawannya. Karyawan CV. Amanda Brownies sering menunda pekerjaannya hingga dekat dengan tenggat waktunya. Dalam etika kerja islami, kemalasan adalah sifat buruk yang harus dihindari oleh seorang muslim saat bekerja.

Dari fenomena – fenomena di atas dapat dilihat hubungan dari setiap masalah tersebut. Rendahnya kepuasan kerja karyawan mungkin saja terjadi karena lemahnya *employee engagement* (Jaiswal et al., 2017), lemahnya *employee*

engagement bisa saja terjadi karena tidak efektifnya tingkat penerapan etika kerja islami (Tufail, Ahmad, Ramayah, Jan, & Shah, 2016) pada CV. Amanda Brownies, atau diduga karena tidak efektifnya etika kerja islami berdampak langsung terhadap kepuasan kerja karyawan sesuai dengan hasil penelitian Wahibur Rokhman (2010).

Paparan beberapa fenomena di atas menjadi latar belakang penulis untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Etika Kerja Islami Terhadap *Employee Engagement* dan Dampaknya Pada Kepuasan Kerja Karyawan CV. Amanda Brownies di Kota Bandung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Setelah masalah teridentifikasi maka untuk masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran penerapan Etika Kerja Islami, tingkat *Employee Engagement*, dan tingkat Kepuasan Kerja pada CV. Amanda di Kota Bandung?
2. Apakah Etika Kerja Islami berpengaruh terhadap *Employee Engagement* pada CV. Amanda di Kota Bandung?
3. Apakah Etika Kerja Islami berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan pada CV. Amanda di Kota Bandung?
4. Apakah *Employee Engagement* berpengaruh terhadap Kepuasan kerja karyawan pada CV. Amanda di Kota Bandung?
5. Apakah Etika Kerja Islami berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan baik secara langsung maupun melalui *Employee Engagement* pada CV. Amanda di Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk memperoleh hasil analisis tentang :

1. Mengidentifikasi penerapan Etika Kerja Islami, tingkat *Employee Engagement*, dan tingkat Kepuasan Kerja karyawan pada CV. Amanda di Kota Bandung.

2. Menganalisis pengaruh Etika Kerja Islami terhadap *Employee Engagement* pada CV. Amanda di Kota Bandung.
3. Menganalisis pengaruh Etika Kerja Islami terhadap Kepuasan Kerja karyawan pada CV. Amanda di Kota Bandung.
4. Menganalisis pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kepuasan Kerja karyawan pada CV. Amanda di Kota Bandung.
5. Menganalisis pengaruh Etika Kerja Islami terhadap Kepuasan Kerja karyawan baik secara langsung maupun melalui *Employee Engagement* pada CV. Amanda di Kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat dalam hal pengembangan ilmu maupun manfaat praktis, seperti diuraikan di bawah ini:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menambah referensi untuk kajian ilmu manajemen khususnya mengenai etika kerja islami, *employee engagement* dan kepuasan kerja karyawan serta dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh para peneliti guna mengungkap lebih lanjut mengenai variabel – variabel yang di bahas dalam penelitian ini.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Peneliti

Manfaat bagi peneliti adalah memberikan pengalaman yang baru berkaitan dengan peneliti, serta melatih kemampuan diri untuk dapat mengidentifikasi dan menganalisis suatu fenomena yang terjadi pada suatu kawasan secara sistematis dengan mengaplikasikan teori yang selama ini diperoleh.

b. Bagi Pengelola dan instansi terkait

Diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak pengelola khususnya dalam bagian HRD untuk menjadi sebuah acuan dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kepuasan kerja melalui *employee engagement* dan etika kerja islami.

1.5 Sistematika Penulisan

Tesis ini disusun sebagai sebuah karya tulis ilmiah yang mengacu pada Pedoman Penulisan Karya ilmiah terbitan Universitas Pendidikan Indonesia. Berikut sistematika penulisan yang digunakan:

1. Bab I. Pendahuluan

Berisi mengenai penjabaran latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

2. Bab II. Kajian Pustaka

Berisi teori – teori dari para ahli yang akan mendukung penelitian dan kerangka pemikiran.

3. Bab III. Metode Penelitian

Penjabaran mengenai metode penelitian yang digunakan dan penjelasan mengenai : Populasi, Sampel, Lokasi, Variabel, Instrumen Penelitian, dan Teknik Pengumpulan Data.

4. Bab IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penjelasan mengenai hasil penelitian dan pembahasan dari hasil penelitian.

5. Bab V. Kesimpulan dan Saran

Hasil dari pembahasan dan rekomendasi yang di rekomendasikan penulis.

6. Daftar Pustaka

Daftar mengenai sumber-sumber yang mendukung dalam penulisan tesis.