

Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Pada Qudeta Coffee Makassar Sulawesi Selatan

Muh. Fadli Mustari^{1*}, Serlin Serang², Arifin³

fadlymustari@gmail.com^{1*}, serlin.serang@umi.ac.id², arifin.arifin@umi.ac.id³

¹Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia

^{2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan kerja karyawan pada Qudeta Coffee Makassar Sulawesi Selatan. Kepuasan kerja menjadi aspek penting dalam mendukung kinerja dan kualitas pelayanan karyawan, khususnya pada usaha di bidang *food and beverage*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan Qudeta Coffee Makassar yang berjumlah 11 orang, dengan teknik sampling jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan tujuh indikator kepuasan kerja, yaitu pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, tunjangan, kesempatan promosi, supervisi, gaji, dan kondisi kerja. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan perhitungan skor rata-rata untuk menentukan kategori tingkat kepuasan kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan kerja karyawan Qudeta Coffee Makassar berada pada kategori puas. Indikator rekan kerja menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi dengan kategori sangat puas, sedangkan indikator gaji berada pada kategori cukup puas. Temuan ini menunjukkan bahwa hubungan kerja dan lingkungan sosial di Qudeta Coffee telah berjalan dengan baik, namun perusahaan masih perlu melakukan evaluasi terhadap sistem kompensasi guna meningkatkan kepuasan kerja karyawan secara menyeluruh.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan Kerja; Karyawan Coffee Shop.

 This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Pendahuluan

Kepuasan kerja merupakan salah satu determinan utama kinerja dan keberlanjutan organisasi, khususnya pada sektor jasa yang sangat bergantung pada interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan. Dalam industri *food and beverage* (F&B), kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sistem operasional, tetapi juga oleh kondisi psikologis dan sikap kerja karyawan. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh berbagai dimensi seperti pekerjaan itu sendiri, hubungan rekan kerja, supervisi, kompensasi,

peluang promosi, serta kondisi kerja (Setiono & Sustiyatik, 2020; Maryatmi, 2021; Dan & Kota, 2024). Studi-studi sebelumnya umumnya menitikberatkan pada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja, motivasi, dan komitmen organisasi pada perusahaan skala besar atau instansi formal. Namun, kajian yang secara spesifik mengukur tingkat kepuasan kerja pada usaha coffee shop skala lokal masih terbatas, padahal sektor ini berkembang pesat dan memiliki tingkat persaingan tinggi, termasuk di Kota Makassar.

Beberapa penelitian fokus pada hubungan kausal antara kepuasan kerja dan variabel organisasi lainnya, sementara penelitian yang bersifat deskriptif-komprehensif dalam memetakan tingkat kepuasan kerja berdasarkan indikator multidimensi pada konteks coffee shop lokal belum banyak dilakukan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap), khususnya dalam penyediaan data empiris yang kontekstual pada usaha F&B skala kecil dan menengah.

Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis tingkat kepuasan kerja karyawan pada Qudeta Coffee Makassar dengan menggunakan tujuh indikator utama kepuasan kerja. Kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatan deskriptif kuantitatif berbasis sampling jenuh dalam konteks coffee shop lokal di Makassar, sehingga memberikan gambaran empiris yang lebih spesifik dan aplikatif bagi pengelolaan sumber daya manusia pada industri sejenis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan kerja karyawan pada Qudeta Coffee Makassar Sulawesi Selatan.

Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk menggambarkan secara sistematis tingkat kepuasan kerja karyawan pada Qudeta Coffee berdasarkan indikator yang telah ditentukan. Penelitian dilaksanakan pada tahun 2025 dengan objek penelitian seluruh karyawan aktif perusahaan tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Qudeta Coffee Makassar yang berjumlah 11 orang. Mengingat jumlah populasi relatif kecil, penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh (total sampling), sehingga seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian.

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun berdasarkan tujuh indikator kepuasan kerja, yaitu pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, tunjangan, kesempatan promosi, supervisi, gaji, dan kondisi kerja. Setiap item pernyataan diukur menggunakan skala Likert lima tingkat dengan rentang skor 1–5, yaitu sangat tidak puas (1) hingga sangat puas (5). Skor yang diperoleh kemudian dihitung nilai rata-ratanya untuk setiap item, setiap dimensi, dan keseluruhan variabel.

Uji validitas dilakukan untuk memastikan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk yang diteliti. Pengujian validitas menggunakan pendekatan

corrected item- total correlation. Item dinyatakan valid apabila nilai korelasi lebih besar dari 0,30. Sementara itu, uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi internal instrumen menggunakan metode Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Proses pengolahan data dilakukan dengan bantuan Microsoft Excel.

Penelitian ini melibatkan subjek manusia dan telah memperoleh persetujuan dari pihak manajemen Qudeta Coffee Makassar. Seluruh responden diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian serta dijamin kerahasiaan identitasnya. Partisipasi responden bersifat sukarela dan tidak ada paksaan dalam pengisian kuesioner.

Hasil

Penelitian ini melibatkan seluruh karyawan Qudeta Coffee yang berjumlah 11 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh, sehingga seluruh populasi dijadikan responden penelitian. Seluruh kuesioner yang disebarakan kembali dan dapat dianalisis (response rate 100%). Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif melalui perhitungan skor rata-rata untuk menentukan kategori tingkat kepuasan kerja.

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	6	55
	Perempuan	5	45
Usia	18–20 tahun	8	72,72
	22–25 tahun	3	27,28
Masa kerja	3 bulan	6	54,55
	8 bulan	1	9,09
	1 tahun	4	36,36
Jabatan	Kitchen staff	4	36,36
	Barista	3	27,27
	Kasir	2	18,18
	Floor staff	2	18,18

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki (55%). Dari segi usia, sebagian besar berada pada rentang 18–20 tahun (72,72%), yang menunjukkan bahwa tenaga kerja didominasi oleh usia produktif muda. Masa kerja responden relatif singkat, di mana lebih dari separuh memiliki masa kerja 3 bulan (54,55%). Hal ini menunjukkan bahwa karakteristik karyawan cenderung baru dan masih berada pada fase adaptasi kerja. Dari sisi jabatan, komposisi terbesar terdapat pada kitchen staff (36,36%) dan barista (27,27%), yang merupakan posisi operasional utama dalam usaha food and beverage.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana item pernyataan mampu mengukur variabel kepuasan kerja. Pengujian dilakukan menggunakan Corrected Item–Total Correlation (CITC). Suatu item dinyatakan valid apabila nilai CITC > 0,30.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Item	Corrected item-total correlation	Batas r (kriteria)	Keterangan
P1	0,47	0,30	Valid
P2	0,42	0,30	Valid
P3	0,37	0,30	Valid
P4	0,61	0,30	Valid
P5	0,74	0,30	Valid
P6	0,59	0,30	Valid
P7	0,76	0,30	Valid
P8	0,74	0,30	Valid
P9	0,73	0,30	Valid
P10	0,40	0,30	Valid
P11	0,90	0,30	Valid
P12	0,47	0,30	Valid
P13	0,75	0,30	Valid
P14	0,40	0,30	Valid
P15	0,78	0,30	Valid
P16	0,73	0,30	Valid
P17	0,82	0,30	Valid
P18	0,64	0,30	Valid
P19	0,76	0,30	Valid
P20	0,76	0,30	Valid
P21	0,73	0,30	Valid
P22	0,50	0,30	Valid
P23	0,34	0,30	Valid
P24	0,72	0,30	Valid
P25	0,87	0,30	Valid
P26	0,55	0,30	Valid
P27	0,35	0,30	Valid
P28	0,80	0,30	Valid

Sumber : Olah Data, 2026

Berdasarkan Tabel 2, seluruh item memiliki nilai di atas 0,30 sehingga dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian. Pengujian dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,60.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah item	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Kepuasan kerja karyawan	28	0,947	> 0,60	Reliabel

Sumber : Olah Data, 2026

Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,947 menunjukkan tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi, sehingga instrumen penelitian dapat dipercaya untuk mengukur kepuasan kerja karyawan.

Tingkat Kepuasan Kerja Berdasarkan Indikator

Analisis tingkat kepuasan kerja dilakukan dengan menghitung skor rata-rata pada setiap indikator yang terdiri atas tujuh dimensi, yaitu pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, tunjangan, kesempatan promosi, supervisi, gaji, dan kondisi kerja.

Tabel 4. Rata-rata Tingkat Kepuasan Kerja per Indikator

Indikator	Mean	Kategori
Pekerjaan itu sendiri	4,14	Puas
Rekan kerja	4,41	Sangat puas
Tunjangan	3,75	Puas
Kesempatan promosi	3,66	Puas
Supervisi	3,95	Puas
Gaji	3,20	Cukup puas
Kondisi kerja	3,77	Puas
Rata-rata keseluruhan	3,84	Puas

Sumber : Olah Data, 2026

Berdasarkan Tabel 4, rata-rata keseluruhan tingkat kepuasan kerja karyawan adalah sebesar 3,84 yang berada pada kategori puas. Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum karyawan memiliki persepsi positif terhadap berbagai aspek pekerjaan yang mereka jalani. Meskipun belum mencapai kategori sangat puas, skor tersebut mencerminkan bahwa sebagian besar indikator telah memenuhi harapan karyawan dalam konteks lingkungan kerja dan sistem organisasi yang berlaku.

Indikator dengan nilai tertinggi adalah rekan kerja dengan skor rata-rata 4,41 dan berada pada kategori sangat puas. Tingginya skor pada indikator ini menunjukkan bahwa hubungan interpersonal antar karyawan berjalan dengan harmonis, terdapat kerja sama tim yang baik, serta komunikasi yang relatif efektif dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Kondisi ini mengindikasikan bahwa aspek sosial di lingkungan kerja menjadi faktor dominan yang mendukung terciptanya kepuasan kerja.

Sementara itu, indikator pekerjaan itu sendiri memperoleh skor rata-rata 4,14 yang berada pada kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan merasa tugas dan tanggung jawab yang diberikan telah sesuai dengan kemampuan seseorang.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan kerja karyawan berdasarkan tujuh indikator utama. Secara umum, temuan menunjukkan bahwa karyawan berada pada tingkat kepuasan yang baik, dengan dimensi hubungan sosial kerja sebagai aspek paling dominan, sementara aspek kompensasi menjadi dimensi yang relatif paling lemah. Pola ini memberikan gambaran bahwa faktor intrinsik dan sosial lebih berperan dibandingkan faktor finansial dalam membentuk kepuasan kerja pada konteks organisasi skala kecil seperti Qudeta Coffee.

Temuan bahwa hubungan antar rekan kerja menjadi aspek paling kuat menunjukkan pentingnya dukungan sosial dalam lingkungan kerja. Secara teoritis, hal ini sejalan dengan pandangan Luthans (2009) yang menekankan bahwa interaksi interpersonal dan kohesi tim berperan besar dalam membangun kepuasan kerja. Dukungan sosial di tempat kerja dapat menurunkan stres, meningkatkan rasa memiliki (*sense of belonging*), serta memperkuat komitmen organisasi. Dalam konteks tenaga kerja muda dengan masa kerja singkat, hubungan sosial yang positif berfungsi sebagai adaptasi terhadap pekerjaan.

Sebaliknya, aspek gaji yang memperoleh tingkat kepuasan paling rendah menunjukkan adanya kesenjangan persepsi antara kontribusi dan imbalan yang diterima. Kondisi ini dapat dijelaskan melalui *Equity Theory* (Adams, 1963), yang menyatakan bahwa individu akan mengevaluasi keadilan berdasarkan perbandingan input dan outcome. Ketika persepsi keadilan belum optimal, maka kepuasan cenderung berada pada tingkat moderat. Temuan ini konsisten dengan penelitian Aisha dan Juhaeti (2023) pada sektor food and beverage yang menunjukkan bahwa kompensasi sering menjadi aspek sensitif dalam membentuk kepuasan kerja.

Dimensi pekerjaan itu sendiri, supervisi, tunjangan, kesempatan promosi, dan kondisi kerja yang berada pada kategori puas menunjukkan bahwa faktor-faktor struktural organisasi telah berjalan cukup efektif. Hal ini sejalan dengan teori dua faktor Herzberg (1959), yang membedakan faktor motivator dan hygiene. Karakteristik pekerjaan yang menarik dan supervisi yang suportif berperan sebagai motivator, sementara tunjangan dan kondisi kerja berfungsi mencegah ketidakpuasan. Kombinasi keduanya berkontribusi terhadap stabilitas kepuasan kerja secara keseluruhan.

Jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya pada industri jasa, pola temuan ini relatif konsisten, terutama dalam hal dominannya pengaruh hubungan sosial terhadap kepuasan kerja. Namun, pada beberapa penelitian di institusi formal dengan struktur karier yang jelas, kesempatan promosi sering menjadi faktor utama. Perbedaan ini dapat dijelaskan oleh karakteristik organisasi skala kecil yang memiliki struktur lebih sederhana, sehingga persepsi terhadap jalur karier belum menjadi faktor dominan.

Implikasi penelitian ini terhadap pengembangan manajemen sumber daya manusia menunjukkan bahwa kepuasan kerja pada organisasi jasa skala kecil sangat dipengaruhi oleh kualitas hubungan interpersonal dan kepemimpinan yang suportif. Dalam konteks usaha food and beverage, penguatan budaya kerja kolaboratif dan komunikasi yang efektif menjadi faktor strategis dalam

mempertahankan stabilitas karyawan. Oleh karena itu, manajemen perlu menyeimbangkan faktor intrinsik seperti dukungan sosial dan supervisi dengan faktor ekstrinsik seperti sistem kompensasi yang adil agar tingkat kepuasan kerja dapat meningkat secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan kerja merupakan konstruksi multidimensional yang dipengaruhi oleh interaksi antara faktor psikologis, sosial, dan struktural organisasi. Optimalisasi pada aspek kompensasi serta kejelasan pengembangan karier dapat menjadi rekomendasi strategis untuk meningkatkan kepuasan kerja ke tingkat yang lebih tinggi.

Simpulan dan Saran

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan merupakan konstruksi multidimensional yang lebih dipengaruhi oleh faktor sosial dan psikologis dibandingkan faktor finansial dalam konteks organisasi jasa skala kecil seperti Qudeta Coffee. Temuan ini menjawab tujuan penelitian bahwa tingkat kepuasan kerja berada pada kategori baik dengan dukungan sosial dan kualitas hubungan kerja sebagai determinan utama, sementara aspek kompensasi menjadi area yang memerlukan optimalisasi. Secara ilmiah, penelitian ini memperkuat pemahaman bahwa kepuasan kerja tidak hanya ditentukan oleh imbalan material, tetapi juga oleh kualitas interaksi interpersonal dan kepemimpinan suportif. Kontribusi penelitian ini terhadap pengembangan manajemen sumber daya manusia terletak pada penguatan bukti empiris bahwa kepuasan kerja pada organisasi jasa skala kecil dipengaruhi oleh keseimbangan antara faktor sosial, psikologis, dan kompensasi. Temuan ini memperluas perspektif pengelolaan SDM pada usaha coffee shop lokal.

Berdasarkan temuan dan implikasi ilmiah penelitian ini, pengelolaan organisasi disarankan untuk mengembangkan strategi peningkatan kepuasan kerja melalui penguatan dukungan sosial tim, kepemimpinan partisipatif, serta evaluasi sistem kompensasi yang lebih berkeadilan dan transparan. Dalam konteks pengembangan keperawatan, hasil penelitian ini dapat diaplikasikan pada manajemen unit pelayanan kesehatan dengan menitikberatkan pada budaya kerja kolaboratif sebagai upaya pencegahan burnout dan peningkatan kualitas pelayanan. Untuk pengembangan ilmu lebih lanjut, penelitian mendatang disarankan menggunakan desain analitik atau longitudinal guna menguji hubungan kausal antara kepuasan kerja dengan kinerja, komitmen organisasi, atau keselamatan kerja, serta memperluas populasi pada sektor pelayanan kesehatan agar diperoleh generalisasi yang lebih kuat dan relevan bagi praktik keperawatan berbasis bukti.

Daftar Pustaka

- Adams, J. S. (1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422–436.
- Aisha, R., & Juhaeti, T. (2023). Pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja



- karyawan sektor food and beverage. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(2), 145–156.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). New York, NY: John Wiley & Sons.
- Juliana, S., Rahmi, N., & Putra, A. (2025). Lingkungan sosial kerja dan kepuasan kerja pada industri coffee shop. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 14(1), 22–31.
- Luthans, F. (2009). *Organizational behavior* (12th ed.). New York, NY: McGraw-Hill.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2016). *Human resource management* (14th ed.). Boston, MA: Cengage Learning.
- Rahman, F., & Prasetya, H. (2024). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 18(3), 201–210.
- Robbins, S. P. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson Education.