

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 2.1 Logo Kedai Kopi Oh



UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Gambar 2.2 Luar Gedung KKO BSD



Gambar 2.3 Dalam Gedung KKO BSD

Kedai kopi Oh BSD adalah salah satu kedai kopi yang terletak di kawasan BSD (Bumi Serpong Damai), sebuah kawasan perkotaan yang terletak di Tangerang Selatan, Indonesia. Kedai kopi Oh BSD terletak di dalam kompleks BSD Green Office Park, tepatnya di Jalan BSD Green Office Park, Blok BSD City, Tangerang Selatan.

Lokasinya strategis karena berada di pusat bisnis dan perkantoran BSD. Kedai kopi Oh BSD memiliki desain interior yang modern dan nyaman. Biasanya, mereka menawarkan area duduk terbuka dan tertutup, serta dekorasi yang menyenangkan untuk menciptakan suasana yang ramah dan santai bagi pengunjungnya. Ruangannya dirancang untuk cocok bagi individu yang ingin bekerja, bersantai, atau berkumpul dengan teman.

Kedai kopi Oh BSD menyajikan beragam minuman kopi, seperti espresso, cappuccino, latte, dan sebagainya. Mereka juga menyediakan pilihan teh, minuman dingin, serta camilan ringan seperti kue dan roti untuk menemani minuman Anda. Menu mereka biasanya terinspirasi dari berbagai varian kopi dan minuman khas kafe modern.

Kedai kopi ini dikenal dengan suasana yang ramah dan layanan yang baik. Para barista di sana biasanya bersahabat dan siap membantu dalam memilih minuman yang sesuai dengan selera pengunjung. Mereka juga terkenal dengan kecepatan pelayanan dan keramahan dalam melayani pelanggan.

Harga di kedai kopi Oh BSD cenderung bersaing dengan kedai-kedai sejenis di sekitarnya. Mereka menawarkan harga yang cukup terjangkau untuk kualitas kopi dan layanan yang mereka berikan.

2.2 Visi dan Misi

- Visi Kedai Kopi Oh BSD

Menjadi kedai kopi pilihan utama yang tidak hanya menawarkan kopi berkualitas tinggi, tetapi juga menjadi ruang komunitas yang inspiratif dan inklusif di BSD, dimana setiap orang dapat datang untuk menemukan kenyamanan, inspirasi, dan koneksi.

- Misi Kedai Kopi Oh BSD

- Menyediakan Kopi Berkualitas Tinggi: Menggunakan biji kopi terbaik yang dipilih secara hati-hati dan teknik seduh yang sempurna untuk menyajikan secangkir kopi yang memuaskan setiap kali.
- Menciptakan Ruang yang Nyaman dan Inklusif: Menawarkan sebuah lingkungan yang nyaman dan terbuka bagi semua orang, baik untuk bekerja, bersantai, atau berkumpul bersama teman dan keluarga.
- Mendukung Komunitas Lokal: Bermitra dengan petani kopi lokal dan usaha kecil untuk mendukung ekonomi lokal serta menyediakan produk yang segar dan berkelanjutan.
- Inovasi dan Pembelajaran Berkelanjutan: Berkomitmen pada inovasi dalam penyajian kopi dan layanan pelanggan melalui pelatihan berkelanjutan untuk staf dan penerimaan umpan balik dari pelanggan untuk terus memperbaiki dan menyesuaikan pengalaman di kedai kopi.
- Beroperasi dengan Tanggung Jawab Lingkungan: Menunjukkan tanggung jawab terhadap lingkungan melalui praktik-praktik berkelanjutan, seperti pengurangan limbah, penggunaan produk yang dapat didaur ulang.

2.3 Kegiatan Operasional Perusahaan

Kegiatan Kedai Kopi Oh BSD terbagi menjadi 2 shift yaitu jam 07:00 – 14:00 untuk shift pagi dan 14:00 – 22:00 untuk shift siang pada weekday, sedangkan untuk weekend shift siang dimulai jam 14:00 – 24:00. Untuk kegiatan awal Kedai Kopi Oh BSD dimulai pada pukul 07:00 pagi. Sebelum kedai dibuka pada pukul 07:00 pagi para karyawan shift pagi harus sudah datang satu jam sebelum jam pembukaan kedai, para karyawan lalu harus melakukan *preparation*. Setelah selesai melakukan *preparation* pada jam 07:00 pagi kedai sudah siap dibuka.

Harga yang ditawarkan oleh Kedai Kopi Oh BSD beragam-ragam tetapi masih terhitung murah. Makanan dengan kategori *Noodles and Rice* memiliki kisaran harga sekitar 30k – 60k. Makanan dengan kategori *Roti dan Gorengan* memiliki kisaran harga sekitar 12k – 25k. Sedangkan untuk menu kategori *Drinks and Beverages* memiliki kisaran harga sekitar 10k – 30k. Harga yang tertera pada menu makanan dan minuman Kedai Kopi Oh BSD ini belum termasuk biaya pajak yang dikenakan.

Cara berpakaian di Kedai Kopi Oh BSD ada satu. Pakaian yang digunakan para karyawan Kedai Kopi Oh BSD adalah baju kaos berwarna merah dengan logo Kedai Kopi Oh BSD di bagian depannya. Pakaian ini digunakan oleh semua karyawan dari *waiters/waitresses* hingga para anggota *kitchen*. Gambar 2.4 menunjukkan pakaian yang digunakan para anggota/*crew* Kedai Kopi Oh BSD.

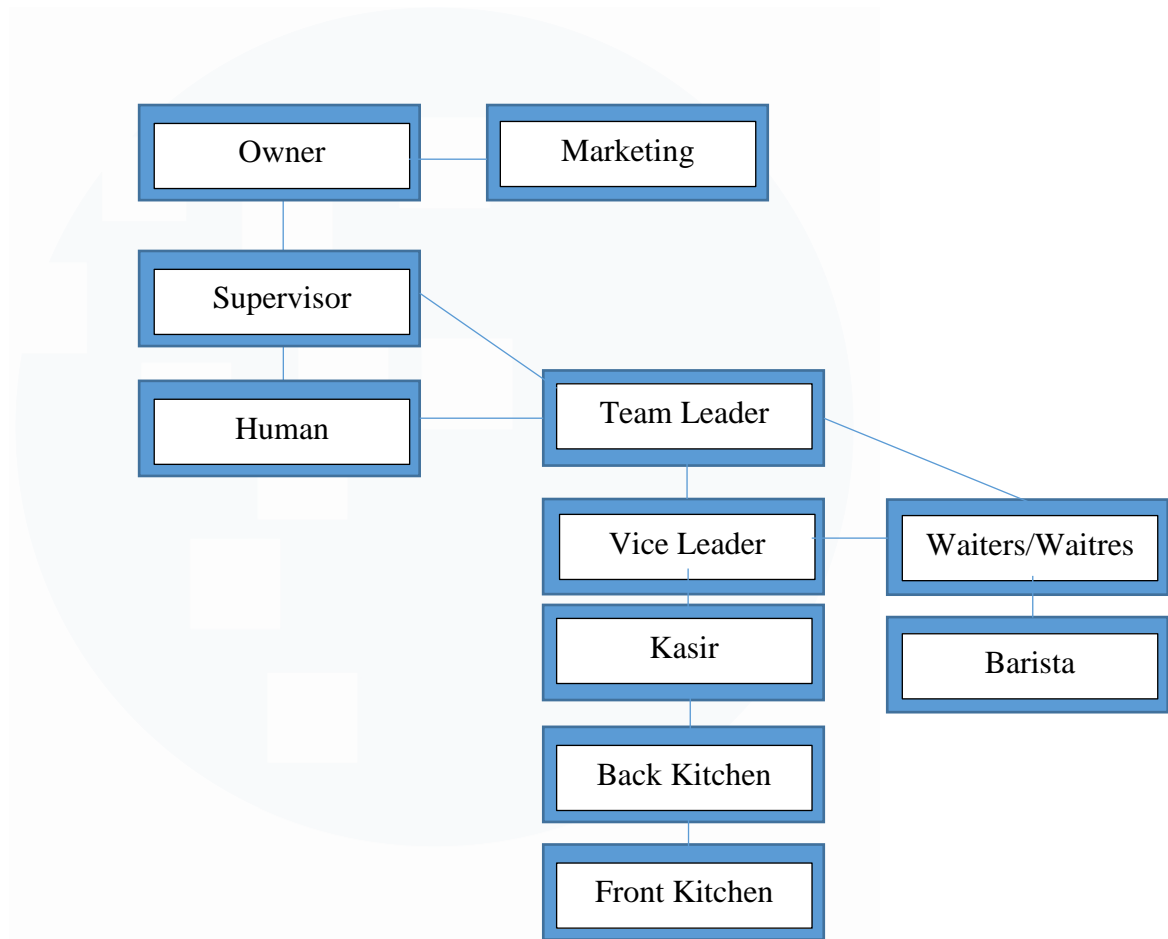




Gambar 2.4 Foto Karyawan KKO BSD

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

2.4 Struktur Organisasi Perusahaan



Struktur organisasi Kedai Kopi Oh BSD terdiri dari 4 departemen umum, yaitu Owner Kedai Kopi Oh BSD, Marketing manager untuk Kedai Kopi Oh BSD, Supervisor dan juga General manager Kedai Kopi Oh BSD, dan yang Human Resource dimana adalah departemen penulis. Lalu ada juga para karyawan lainnya yang diurus oleh penulis dan juga supervisor kak Dedeh yang terbagi menjadi 7 team yaitu Team leader, Vice leader, Kasir, Back Kitchen, Front Kitchen, Waiters/Waitresses, Barista.

Tugas-Tugas dari Departemen Kedai Kopi OH BSD

1. *Owner* Kedai Kopi Oh BSD

Tugas:

- Membuat keputusan strategis dan kebijakan utama untuk pengembangan bisnis.
- Mengawasi dan menilai kinerja manajerial dan operasional keseluruhan.
- Menyediakan visi dan arah untuk masa depan kedai.
- Menjaga hubungan dengan investor, pemasok, dan pemangku kepentingan lainnya.

2. Marketing Manager

Tugas:

- Merancang dan melaksanakan strategi pemasaran untuk meningkatkan penjualan dan brand awareness.
- Mengelola kampanye iklan, media sosial, dan promosi.
- Menganalisis data pasar dan tren untuk menyusun rencana pemasaran yang efektif.
- Berkolaborasi dengan tim lain untuk memastikan konsistensi pesan pemasaran.

3. General Manager

Tugas:

- Mengawasi dan mengkoordinasikan seluruh operasional kedai sehari-hari.
- Mengelola inventaris, memastikan ketersediaan bahan baku, dan pengendalian biaya operasional.
- Menilai kinerja karyawan dan memberikan pelatihan serta pengembangan.
- Memastikan bahwa kebijakan dan prosedur perusahaan dipatuhi.

4. Supervisor

Tugas:

- Mendukung General Manager dalam mengawasi operasional harian.
- Membimbing dan memotivasi karyawan untuk mencapai kinerja terbaik.
- Menangani keluhan pelanggan dan menyelesaikan masalah yang muncul.
- Memastikan standar pelayanan dan kebersihan dipertahankan.

5. Human Resource (HR)

Tugas:

- Mengelola proses rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan karyawan.
- Menangani administrasi karyawan seperti absensi, penggajian, dan cuti.

- Mengembangkan kebijakan dan prosedur HR yang efektif.
- Menyediakan dukungan kesejahteraan dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Tim Operasional (terbagi menjadi 7 tim)

6. Team Leader

Tugas:

- Memimpin dan mengawasi anggota tim dalam menjalankan operasional sehari-hari.
- Menyediakan arahan dan dukungan kepada anggota tim.
- Memastikan tugas-tugas tim dilaksanakan dengan baik dan tepat waktu.

7. Vice Leader

Tugas:

- Mendukung Team Leader dalam menjalankan tugas kepemimpinan.
- Menggantikan Team Leader saat berhalangan.
- Membantu koordinasi dan komunikasi dalam tim.

8. Cashier

Tugas:

- Menangani transaksi pembayaran pelanggan dengan akurat dan efisien.
- Mengelola dan mencatat transaksi penjualan harian.
- Memberikan layanan pelanggan yang ramah dan profesional.

9. Back Kitchen (Dapur Belakang)

Tugas:

- Mempersiapkan dan memasak makanan sesuai dengan pesanan.
- Menjaga kebersihan dan sanitasi area dapur.
- Mengelola stok bahan baku dan melaporkan kebutuhan bahan ke General Manager.

10. Front Kitchen (Dapur Depan)

Tugas:

- Menyusun dan menyajikan makanan serta minuman sesuai pesanan pelanggan.
- Berkoordinasi dengan Back Kitchen untuk memastikan pesanan tersaji dengan baik.
- Mempertahankan standar kebersihan dan presentasi makanan/minuman.

11. Waiters/Waitresses

Tugas:

- Melayani pelanggan dengan ramah dan efisien.
- Menerima dan mencatat pesanan pelanggan.
- Menyajikan makanan dan minuman ke meja pelanggan.
- Membersihkan meja dan area layanan pelanggan setelah digunakan.

12. Barista

Tugas:

- Mempersiapkan dan menyajikan berbagai jenis kopi dan minuman lainnya.
- Menjaga kualitas dan konsistensi rasa minuman.
- Merawat dan membersihkan peralatan pembuatan kopi.
- Memberikan rekomendasi minuman kepada pelanggan dan menjelaskan menu jika diperlukan.

Setiap departemen dan tim memiliki peran penting dalam memastikan Kedai Kopi Oh BSD beroperasi dengan lancar dan memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan. Koordinasi dan kerja sama yang baik antar semua bagian ini sangat krusial untuk kesuksesan operasional kedai.

2.5 Tinjauan Pustaka

2.5.1 Human Capital Management

Menurut Mayo, *human capital* (HC) memberikan nilai tambah bagi suatu perusahaan setiap harinya melalui motivasi, komitmen, kompetensi dan kerja sama tim yang efektif. Nilai tambah yang dapat diberikan oleh karyawan berupa pengembangan keterampilan yang dimiliki perusahaan, transfer ilmu dari karyawan kepada perusahaan, dan perubahan budaya manajemen. (Darma et al., 2022).

Mayo menjelaskan bahwa HC memiliki lima komponen yang memiliki peranan yang berbeda dalam menciptakan HC perusahaan yang pada akhirnya menentukan nilai sebuah perusahaan. Kelima komponen

HC terdiri dari *individual capability*, *individual motivation*, *the organization climate*, *workgroup effectiveness*, dan *leadership*.



Gambar 2.5 Lima Komponen HC
Sumber: jurnal.unpad.ac.id

1. *Individual Capability* (Kemampuan Individu)

Menurut Hendrawan, kapabilitas merupakan gabungan dari potensi insani dengan kompetensi. Inilah tolak ukur utama di dalam proses penciptaan *value* (Darma et al, 2022).

Dharma menyatakan bahwa kapabilitas merupakan kemampuan anggota organisasi untuk melakukan sesuatu baik yang bersifat kapasitas maupun peluang untuk meraih tujuan yang diinginkan. Kapasitas merujuk pada apa yang dapat dilakukan oleh anggota organisasi, sedangkan peluang tertuju pada pilihan yang tersedia bagi anggota organisasi untuk mendapatkan penghargaan-penghargaan personal termasuk gaji, bon, dan sebagainya akibat dari penggunaan kapasitasnya (Darma et al, 2022). Kapabilitas diformulasikan sebagai kapasitas x peluang. Kecakapan individu dapat dibagi ke dalam dua bagian yaitu kecakapan nyata (*actual ability*) dan kecakapan potensial (*potential ability*). Kecakapan nyata (*actual ability*) merupakan kecakapan yang diperoleh melalui belajar (*achievement* atau prestasi), yang dapat segera ditunjukkan dan diuji sekarang. Kecakapan potensial

merupakan aspek kecakapan yang masih termasuk dalam diri individu dan diperoleh dari faktor keturunan (herediter). Kecakapan potensial dapat dibagi ke dalam dua bagian yaitu kecakapan dasar umum (*intelligence* atau kecerdasan) dan kecakapan dasar khusus (bakat atau *aptitudes*).

2. *Individual Motivation* / Motivasi Individu

Mangkunegara mengatakan bahwa motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai kinerja organisasi perusahaan (Darma et al, 2022). Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan. Sikap mental karyawan yang positif terhadap situasi kerja menjadi hal yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja yang maksimal. Karyawan dituntut memiliki sikap mental yang siap sedia secara psikofisik (siap secara mental, fisik, situasi, dan tujuan). Artinya, karyawan dalam bekerja secara mental siap, fisik sehat, memahami situasi, dan kondisi serta berusaha keras mencapai kinerja perusahaan.

Faktor yang mendorong karyawan termotivasi merupakan faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik merupakan daya dorong yang timbul dari dalam diri masing-masing orang sedangkan faktor ekstrinsik merupakan daya dorong yang datang dari luar diri seseorang, terutama dari organisasi tempatnya bekerja. Karyawan yang terdorong dan termotivasi akan menyenangi pekerjaan yang memungkinkan menggunakan kreativitas dan inovasinya, bekerja dengan tingkat otonomi yang tinggi, dan tidak perlu diawasi dengan ketat.

3. *The Organization Climate* / Budaya Organisasi

Menurut Caldwell et al., budaya organisasi merupakan faktor nilai organisasi yang dianut oleh anggota organisasi. Hal tersebut kemudian mempengaruhi cara bekerja dan berperilaku dari para anggota organisasi. Caldwell mengemukakan tujuh karakteristik utama yang secara bersama-sama menangkap hakikat budaya suatu organisasi sebagai berikut.

- a. Inovasi dan pengambilan resiko (*innovation and risk taking*): Se jauh mana karyawan didukung untuk menjadi inovatif dan mengambil resiko.
- b. Perhatian terhadap detail: Se jauh mana karyawan diharapkan menunjukkan kecermatan, analisis dan perhatian terhadap detail.

- c. Orientasi hasil: Sejauh mana manajemen memfokuskan pada hasil bukan pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil tersebut.
- d. Orientasi orang: Sejauh mana keputusan manajemen memperhitungkan efek pada orang-orang di dalam organisasi tersebut.
- e. Orientasi tim: Sejauh mana kegiatan kerja diorganisasikan sekitar tim-tim, bukan individu.
- f. Keagresifan: Berkaitan dengan agresivitas karyawan.
- g. Kemantapan: Organisasi menekankan dipertahankannya budaya organisasi yang sudah baik.

Suasana kerja yang kondusif akan mendorong karyawan untuk memberikan kontribusi yang maksimal bagi perusahaan. Karyawan yang merasa puas terhadap perusahaan tempat dia bekerja kemungkinan besar akan memilih terus bekerja di tempat tersebut walaupun muncul peluang tawaran pekerjaan di tempat lain. Apabila karyawan tersebut sudah mempunyai keterikatan yang kuat dengan perusahaan, maka mereka akan bekerja keras demi perkembangan perusahaan tersebut.

4. *Workgroup Effectiveness/ Kerjasama Tim yang Efektif*

Efektifitas tim kerja didasarkan pada dua hasil yaitu hasil produktif dan kepuasan pribadi. Kepuasan berkaitan dengan kemampuan tim untuk memenuhi kebutuhan pribadi para anggotanya yang kemudian mempertahankan keanggotaan serta komitmen mereka. Hasil produktif berkenaan dengan kualitas dan kuantitas hasil kerja seperti yang didefinisikan oleh tujuan-tujuan tim yaitu konteks organisasional, struktur, strategi, lingkungan budaya, dan penghargaan. Karakter tim yang penting adalah jenis, struktur, dan komposisi tim. Karakteristik tersebut mempengaruhi proses internal tim, yang kemudian mempengaruhi hasil dan kepuasan. Para pemimpin harus memahami dan mengatur tingkat perkembangan, kekompakan, norma-norma, dan konflik supaya dapat membangun tim yang efektif (Darma et al, 2022).

5. *Leadership/Kepemimpinan*

Menurut Tannebaum et al., kepemimpinan merupakan pengaruh antar pribadi dalam situasi tertentu dan langsung melalui proses komunikasi untuk mencapai satu atau beberapa tujuan tertentu. Hemhiel & Coons menyatakan bahwa kepemimpinan adalah sikap pribadi yang memimpin pelaksanaan aktivitas untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Darma et al, 2022).

Tujuan Human Capital Management (HCM) adalah untuk mengoptimalkan investasi organisasi dalam sumber daya manusia dengan cara yang memaksimalkan kinerja, pertumbuhan, dan kepuasan karyawan, sehingga menciptakan nilai tambah bagi perusahaan. Beberapa tujuan khususnya meliputi:

- Pengembangan Karyawan: Meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi karyawan melalui pelatihan, pendidikan, dan pengembangan karir untuk memenuhi kebutuhan organisasi saat ini dan masa depan.
- Peningkatan Kinerja: Meningkatkan kinerja karyawan dan tim melalui pengelolaan kinerja yang efektif, memberikan umpan balik yang konstruktif, dan mengidentifikasi area pengembangan.
- Pengelolaan Talenta: Mengidentifikasi, merekrut, dan mempertahankan individu-individu berbakat yang akan membantu organisasi mencapai tujuan jangka panjangnya.
- Peningkatan Kepuasan Karyawan: Membangun lingkungan kerja yang mendukung, memberdayakan, dan memotivasi karyawan, sehingga meningkatkan kepuasan kerja dan retensi.
- Perencanaan Suksesi: Mengidentifikasi dan mengembangkan calon pemimpin masa depan, serta memastikan kelangsungan organisasi dengan mempersiapkan pengganti untuk posisi kunci.
- Pengembangan Budaya Perusahaan: Membangun budaya organisasi yang positif, inklusif, dan berorientasi pada kinerja, yang memungkinkan karyawan untuk berkembang dan berkontribusi secara maksimal.

Manfaat dari HCM sangatlah luas dan mencakup berbagai aspek organisasi. Beberapa manfaat utamanya meliputi:

- Kinerja yang Lebih Baik: Karyawan yang memiliki keterampilan, pengetahuan, dan motivasi yang tepat cenderung memberikan kinerja yang lebih baik, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas dan profitabilitas perusahaan.
- Retensi Karyawan yang Lebih Tinggi: Dengan memberikan perhatian terhadap pengembangan karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang positif, perusahaan dapat meningkatkan tingkat retensi karyawan, mengurangi biaya rekrutmen dan pelatihan ulang.
- Inovasi dan Adaptasi: Karyawan yang terampil dan termotivasi cenderung lebih inovatif dan adaptif terhadap perubahan,

membantu perusahaan untuk tetap kompetitif di pasar yang terus berubah.

- Reputasi Perusahaan yang Baik: Perusahaan yang memperlakukan karyawan dengan baik dan memberi perhatian pada pengelolaan sumber daya manusia biasanya memiliki reputasi yang baik sebagai tempat kerja yang diinginkan, yang dapat menarik bakat-bakat terbaik dalam perusahaan.
- Efisiensi Operasional: Dengan memiliki karyawan yang terlatih dan terampil, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya, dan meningkatkan pengelolaan risiko.

2.5.2 Training and Development

Pelatihan dan pengembangan SDM penting dilakukan perusahaan dalam rangka untuk mengantisipasi perubahan lingkungan yang cepat berubah. Menurut Wexley dan Yukl, pelatihan dan pengembangan adalah istilah yang mengacu pada upaya terencana yang dirancang untuk memfasilitasi perolehan yang relevan keterampilan, pengetahuan, dan sikap anggota organisasi. Wexley dan Yukl juga menjelaskan bahwa pengembangan lebih pada peningkatan pengambilan keputusan dan keterampilan hubungan manusia manajemen tingkat menengah dan atas, sedangkan pelatihan melibatkan karyawan tingkat bawah dan penyajian materi pelajaran yang lebih dan sempit (Gusman, n.d.)

Pendapat Wexley dan Yukl tersebut lebih memperjelas penggunaan istilah pelatihan dan pengembangan. Mereka berpendapat bahwa pelatihan dan pengembangan merupakan istilah-istilah yang berhubungan dengan usaha-usaha berencana, yang diselenggarakan untuk mencapai penguasaan skill, pengetahuan, dan sikap-sikap pegawai atau anggota organisasi. Pengembangan lebih difokuskan pada peningkatan kemampuan dalam pengambilan keputusan dan memperluas hubungan manusia (*human relation*) bagi manajemen tingkat atas dan manajemen tingkat menengah sedangkan pelatihan dimaksudkan untuk pegawai pada tingkat bawah (*pelaksana*).

2.5.3 Job Satisfaction

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan salah satu aspek penting dalam studi manajemen sumber daya manusia dan psikologi organisasi. Kepuasan kerja mengacu pada sejauh mana karyawan merasa puas dengan pekerjaan mereka, yang mencakup berbagai aspek seperti

tugas pekerjaan, lingkungan kerja, hubungan dengan rekan kerja dan atasan, serta imbalan yang diterima. Menurut Locke (1976), kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosional positif atau menyenangkan yang berasal dari penilaian seseorang terhadap pekerjaannya atau pengalaman kerjanya. Definisi ini menekankan bahwa kepuasan kerja bersifat subjektif dan bervariasi dari satu individu ke individu lainnya.

Menurut Sunyoto (2012:210) kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para pegawai memandang pekerjaannya. Seorang pegawai yang mencintai pekerjaannya tentunya akan memberikan kinerja yang terbaik pula bagi organisasi.

Mangkunegara (2017) menyatakan bahwa *job satisfaction* merupakan suatu perasaan yang mendorong karyawan untuk berhubungan dengan pekerjaannya dan berdasarkan dengan kondisi dari orang yang bersangkutan. Perasaan tersebut tentunya berkaitan dengan aspek dari pekerjaan seperti gaji, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan rekan kerja. Sedangkan perasaan yang menyangkut kondisi dirinya meliputi umur, kondisi kesehatan, pendidikan, dan juga kemampuan yang dimiliki oleh orang tersebut. Terdapat beberapa teori-teori *job satisfaction* yaitu:

- Teori Dua Faktor Herzberg

Frederick Herzberg mengembangkan teori dua faktor yang membedakan faktor yang menyebabkan kepuasan (*motivators*) dan faktor yang mencegah ketidakpuasan (*hygiene factors*). Faktor motivasi meliputi pencapaian, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, dan kemajuan. Faktor higienis mencakup kebijakan perusahaan, hubungan interpersonal, kondisi kerja, dan gaji. Menurut Herzberg, keberadaan faktor higienis mencegah ketidakpuasan, tetapi tidak cukup untuk menciptakan kepuasan kerja.

- Teori Keadilan Adams

Teori keadilan (*equity theory*) yang dikemukakan oleh J. Stacy Adams menyatakan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh persepsi karyawan tentang keadilan dalam distribusi imbalan. Karyawan membandingkan rasio *input* (usaha, keterampilan, pengalaman) dan *output* (imbalan, pengakuan) mereka dengan rasio yang dimiliki orang lain. Ketidakadilan yang dirasakan dapat menimbulkan ketidakpuasan kerja.

- Teori Harapan Vroom

Teori harapan (*expectancy theory*) dari Victor Vroom menekankan bahwa kepuasan kerja ditentukan oleh harapan karyawan tentang hasil dari upaya kerja mereka. Tiga komponen utama dalam teori ini adalah *expectancy* (harapan bahwa usaha akan menghasilkan kinerja yang baik), *instrumentality* (kepercayaan bahwa kinerja yang baik akan dihargai), dan *valence* (nilai imbalan yang diinginkan).

