

**PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* DAN
TEAMWORK TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN PADA *COFFEE SHOP* DI KOTA
BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan Oleh:

**ISTIQOMAH DHIYAA SYAM'S ASFIRMAN
NPM.2261201216**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2026**

**PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* DAN
TEAMWORK TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN PADA *COFFEE SHOP* DI KOTA
BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Diajukan Oleh:

**ISTIQOMAH DHIYAA SYAM'S ASFIRMAN
NPM.2261201216**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2026**

PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* DAN *TEAMWORK*
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA *COFFEE*
SHOP DI KOTA BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan Oleh:

**ISTIQOMAH DHIYAA SYAM'S ASFIRMAN
NPM.2261201216**

Disetujui Oleh:
Pembimbing

Dr. Drs. Onsardi M.M

NIDN. 0201056501

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Furqonti Randiah, S.E. M.M
NIDN. 0208047301

PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* DAN *TEAMWORK* TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA *COFFEE* *SHOP* DI KOTA BENGKULU

Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Bengkulu
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Hari : Rabu

Tanggal : 04 Maret 2026

SKRIPSI

Oleh:

ISTIQOMAH DHIYAA SYAM'S ASFIRMAN
NPM.2261201216

Dewan Penguji :

- | | | |
|------------------------------|---------|---------|
| 1. Dr. Sri Ekowati, S.E.,M.M | Ketua | (.....) |
| 2. Reni Indriani, S.E.,M.M | Anggota | (.....) |
| 3. Dr. Drs. Onsardi, M.M | Anggota | (.....) |

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis





SERTIFIKASI

Saya Istiqomah Dhiyaa Syam's Asfirman menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah karya saya sendiri dan atas bimbingan Dosen Pembimbing Skripsi. Karya ini belum pernah disampaikan untuk mendapat gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Karena karya ini milik saya, maka segala sesuatu yang berhubungan dengan skripsi ini adalah tanggung jawab saya.

Bengkulu, Februari 2026

Yang membuat pernyataan



Istiqomah Dhiyaa Syam's Asfirman
Npm.2261201216

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang. Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya serta sholawat beriring salam kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "Pengaruh *Servant leadership* dan *Teamwork* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada *Coffee shop* di Kota Bengkulu" dapat penulis selesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Susiyanto, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
2. Ibu Furqonti Ranidiah, S.E.,M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu.
3. Ibu Ade Tiara Yulinda, SE.,M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu.
4. Bapak Dr. Drs. Onsardi, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyusun proposal skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, dan pelayanan administrasi selama masa perkuliahan.

6. Dengan penuh rasa terimakasih, penulis menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada seluruh Karyawan *coffee shop* yang telah bersedia menjadi responden atas bantuan serta partisipasi dan kejujuran dalam memberikan informasi sangat berarti bagi kesuksesan penelitian ini.
7. Untuk Kedua Orang tua yang telah memberikan dukungan, doa, tenaga, dan fikiran dengan tulus dan ikhlas.
8. Seluruh rekan-rekan seperjuangan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan terdapat banyak kekurangan, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, penulis dengan kerendahan hati menerima kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia di industri *coffee shop*, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Akhir kata, penulis berharap agar penelitian ini dapat disetujui dan penelitian dapat dilaksanakan dengan baik, sehingga dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi dunia akademis dan praktis, khususnya bagi pemilik dan manajer *coffee shop* di Kota Bengkulu dalam meningkatkan kepuasan kerja dan retensi karyawan.

Bengkulu, Februari 2026

Penulis

Istiqomah Dhiyaa Syam's Asfirman

ABSTRAK

PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* DAN *TEAMWORK* TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA COFFEE SHOP DI KOTA BENGKULU

Oleh:

Istiqomah Dhiyaa Syam's Asfirman¹

Onsardi²

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *servant leadership* dan *teamwork* terhadap kepuasan kerja karyawan pada *coffee shop* di Kota Bengkulu. Penelitian dilakukan pada bulan Desember 2025 sampai selesai. Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Populasi penelitian ini adalah karyawan operasional pada *coffee shop* di Kota Bengkulu. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan kuesioner. Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif, analisis regresi linear berganda menggunakan SPSS, dan analisis koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada *coffee shop* di Kota Bengkulu. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat *servant leadership* yang diterapkan oleh manajer maka akan semakin meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Selain itu *teamwork* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada *coffee shop* di Kota Bengkulu. Ini menunjukkan bahwa kerjasama tim yang baik akan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis sehingga berdampak positif pada kepuasan kerja karyawan. *Servant leadership* dan *teamwork* secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada *coffee shop* di Kota Bengkulu. Artinya kedua faktor tersebut memainkan peran penting dalam menciptakan kepuasan kerja karyawan dalam lingkup industri *coffee shop*.

Kata kunci: *Servant leadership*, *Teamwork*, Kepuasan Kerja

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVANT LEADERSHIP AND TEAMWORK ON EMPLOYEE JOB SATISFACTION IN COFFEE SHOPS IN BENGKULU CITY

By:
Istiqomah Dhiyaa Syam's Asfirman¹
Onsardi²

This study aims to find out the influence of servant leadership and teamwork on employee job satisfaction at coffee shops in Bengkulu City. The research was conducted from December 2025 until completion. This type of research is quantitative research with a causal associative approach. The population of this study consists of operational employees at coffee shops in Bengkulu City. Data collection techniques used were observation, interviews, and questionnaires. While data analysis techniques used descriptive analysis, multiple linear regression analysis using SPSS, and coefficient of determination analysis.

The results of this study indicate that servant leadership has a positive and significant effect on employee job satisfaction at coffee shops in Bengkulu City. This means that the higher the level of servant leadership applied by managers, the higher the employee job satisfaction will be. In addition, teamwork also has a positive and significant effect on employee job satisfaction at coffee shops in Bengkulu City. This shows that good teamwork will create a harmonious work environment that has a positive impact on employee job satisfaction. Servant leadership and teamwork simultaneously have a positive and significant effect on employee job satisfaction at coffee shops in Bengkulu City. This means that both factors play an important role in creating employee job satisfaction within the scope of the coffee shop industry.

Keywords: *servant leadership, teamwork, job satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI	iv
SERTIFIKASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Batasan Masalah.....	10
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian	11

BAB II STUDI PUSTAKA

2.1 Deskripsi Konseptual	12
2.1.1 Kepuasan Kerja	12
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja	12
2.1.1.2 Faktor-Faktor Kepuasan Kerja.....	13
2.1.1.3 Indikator Kepuasan Kerja	19
2.1.2 <i>Servant Leadership</i>	22
2.1.2.1 Pengertian <i>Servant Leadership</i>	22
2.1.2.2 Faktor-Faktor <i>Servant Leadership</i>	23
2.1.2.3 Indikator <i>Servant Leadership</i>	24
2.1.3 <i>Teamwork</i>	31

2.1.3.1	Pengertian <i>Teamwork</i>	31
2.1.3.2	Faktor-Faktor <i>Teamwork</i>	32
2.1.3.3	Indikator <i>Teamwork</i>	33
2.2	Pengaruh antar Variabel	39
2.2.1	Pengaruh <i>Servant Leadership</i> terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	39
2.2.2	Pengaruh <i>Teamwork</i> terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	40
2.2.3	Pengaruh <i>Servant Leadership</i> dan <i>Teamwork</i> terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	42
2.3	Hasil Penelitian Yang Relevan	43
2.4	Kerangka Konseptual	47
2.5	Definisi Operasional	48
2.6	Hipotesis	49

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Tempat Dan Waktu Penelitian	51
3.2	Metode Penelitian	51
3.3	Populasi Dan Sampel	52
3.3.1	Populasi	52
3.3.2	Sampel	54
3.4	Teknik Pengumpulan Data	56
3.4.1	Observasi	56
3.4.2	Wawancara	56
3.4.3	Kuesioner	57
3.5	Teknik Analisis Data	57
3.5.1	Analisis Deskriptif	58
3.5.2	Analisis Statistik Inferensial	59

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	68
4.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden	68
4.1.2	Deskripsi Tanggapan Responden	71
4.1.3	Uji Instrumen	75
4.1.4	Uji Asumsi Klasik	77
4.1.5	Analisis Regresi Linear Berganda	80

4.1.6 Uji Hipotesis	81
4.1.7 Koefisien Determinasi.....	83
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	83
4.2.1 Pengaruh Servant Leadership terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.....	85
4.2.2 Pengaruh Teamwork terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.....	87
4.2.3 Pengaruh Servant Leadership dan Teamwork terhadap Kepuasan Kerja Karyawan secara Simultan	88

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	89
5.2 Saran.....	91

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	43
Tabel 2. 2 Definisi Operasional.....	48
Tabel 3. 1 Kategori Penilaian Responden.....	59
Tabel 3. 2 Skala Linkert.....	59
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	69
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi/Jabatan.....	69
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	70
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Servant leadership</i>	71
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Teamwork</i>	73
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Kerja.....	74
Tabel 4. 8 Hasil uji validitas.....	76
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	77
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas.....	78
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	79
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	80
Tabel 4. 13 Hasil Uji t.....	81
Tabel 4. 14 Hasil Uji F.....	82
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	47
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	100
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas.....	106
Lampiran 2 Hasil Olah Data Penelitian.....	124

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri kopi Indonesia mengalami transformasi signifikan, berkembang dari sekadar minuman biasa menjadi bagian dari gaya hidup yang semakin kompleks. Nilai pasar kopi Indonesia diprediksi mencapai sekitar 11,89 miliar USD pada tahun 2025, dengan pertumbuhan sebesar 4,6% setiap tahun hingga tahun 2030 (*Coffee - Indonesia, 2025*). Konsumsi kopi di dalam negeri juga terus meningkat, mulai dari 4,45 juta kantong pada periode 2020/2021 menjadi 4,8 juta kantong pada periode 2024/2025 (*Coffee - Indonesia, 2025*). Peningkatan ini mencerminkan perubahan cara masyarakat Indonesia, terutama generasi muda, dalam mengonsumsi kopi sebagai bagian dari gaya hidup (Purwanto, 2024).

Peningkatan konsumsi kopi domestik telah mendorong berkembangnya banyak *coffee shop* di seluruh Indonesia. Menurut Asosiasi Pengusaha Kopi dan Cokelat Indonesia (APKCI, 2024), terdapat sekitar 10.000 *outlet coffee shop* dengan pendapatan mencapai Rp 80 triliun, menciptakan persaingan yang semakin ketat. Dalam industri jasa seperti *coffee shop*, kualitas pelayanan dan cara karyawan berinteraksi dengan pelanggan menjadi faktor kritis terhadap kesuksesan bisnis (Son *et al.*, 2021).

Di balik pertumbuhan cepat industri kopi, terdapat tantangan serius yang mengancam kelangsungan bisnis, yaitu tingkat kepuasan kerja karyawan yang rendah. Kepuasan kerja mencerminkan evaluasi emosional individu terhadap berbagai aspek dalam pekerjaannya (Spector, 1997). Dalam industri Food and

Beverage (F&B), kepuasan kerja menjadi faktor sikap penting karena langsung memengaruhi kualitas pelayanan dan produktivitas (Alegre *et al.*, 2016). Masalah ini menjadi perhatian besar karena rendahnya kepuasan kerja bisa memengaruhi operasional dan keberhasilan bisnis secara luas.

Literatur menunjukkan hubungan sebab-akibat yang kuat antara kepuasan kerja dan turnover, di mana kepuasan kerja yang rendah menjadi indikator utama bagi tingginya angka turnover karyawan, terutama di industri F&B (Carsten & Spector, 1987). Carsten dan Spector (1987) dalam meta-analisisnya menyatakan bahwa ketidakpuasan kerja adalah prediktor utama untuk *turnover*. Karyawan yang tidak puas dengan pekerjaan cenderung bermaksud keluar dan aktif mencari pekerjaan baru. Data empiris mendukung hal ini yaitu tingkat *turnover* mencapai 25% di sektor perhotelan Bali (Heimerl *et al.*, 2020). Di sisi lain, survei Boston Consulting Group (2024) dengan 97.324 responden di Asia Tenggara, termasuk Indonesia menemukan bahwa 34% karyawan sedang aktif mencari pekerjaan baru. Alasan utama yang disebutkan adalah kurangnya peluang pengembangan karier (30%), masalah penghasilan, serta lingkungan kerja yang kurang mendukung yang semuanya terkait dengan aspek kepuasan kerja.

Penelitian di Indonesia semakin memperkuat bahwa kepuasan kerja adalah variabel penting dalam manajemen SDM di sektor F&B. Wiastuti *et al.* (2023) dalam penelitiannya di restoran Jakarta dan Tangerang menemukan bahwa kepuasan kerja bertindak sebagai mediator dalam hubungan antara tekanan kerja dan *turnover*. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun karyawan menghadapi

tekanan yang tinggi, mereka yang memiliki kepuasan kerja tinggi lebih mampu bertahan tanpa bermaksud keluar. Temuan-temuan ini menggarisbawahi bahwa kepuasan kerja bukan hanya penting untuk menjaga karyawan tetap, tetapi juga untuk memastikan kualitas pelayanan yang baik dan kelangsungan bisnis jangka panjang dalam industri F&B yang sangat bergantung pada interaksi manusia dalam pelayanan.

Provinsi Bengkulu memiliki posisi strategis dalam ekosistem kopi nasional sebagai produsen kopi terbesar kelima di Indonesia dengan produksi 55.000 ton per tahun atau 7,23% dari total produksi nasional (Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu, 2024). Tradisi berkebun kopi yang kuat ini telah menciptakan ekosistem kopi yang matang dan budaya konsumsi kopi yang tinggi, mendorong pertumbuhan setidaknya 30 coffee shop yang aktif beroperasi di Kota Bengkulu. Hal ini menempatkan Bengkulu sebagai lokasi yang relevan secara kontekstual untuk menguji dinamika manajemen sumber daya manusia di industri *coffee shop*.

Penelitian ini secara spesifik berfokus pada karyawan operasional yang terlibat langsung dalam pelayanan dan operasional harian *coffee shop*, yaitu barista, kasir, dan staf layanan. Pembatasan ini dilakukan karena kelompok karyawan inilah yang paling merasakan dampak langsung dari gaya kepemimpinan manajer (*servant leadership*) dan yang paling bergantung pada kerja sama tim (*teamwork*) dalam menjalankan tugas sehari-hari. Karyawan manajerial dan pemilik tidak termasuk dalam populasi penelitian ini karena memiliki dinamika kerja yang berbeda dan tidak mengalami interaksi rutin yang

sama dengan tim operasional. Fokus pada karyawan operasional ini sejalan dengan penelitian Heimerl *et al.* (2020) dan Princessla (2020) yang juga membatasi sampel pada karyawan *front-line* di industri F&B.

Observasi awal yang dilakukan selama Oktober hingga November 2025 di tiga *coffee shop* Kota Bengkulu menunjukkan angka *turnover* yang mengejutkan. Berdasarkan wawancara dengan tiga manajer, terungkap bahwa dalam 12 bulan terakhir, ketiga *coffee shop* tersebut mengalami rata-rata tingkat *turnover* sebesar 36% per tahun, dengan rentang antara 33% hingga 40%, yang menunjukkan adanya masalah serius terkait kepuasan kerja karyawan di *coffee shop* Kota Bengkulu.

Wawancara mendalam dengan sepuluh karyawan operasional, termasuk barista, staf layanan, dan kasir, memperkuat indikasi bahwa tingkat kepuasan kerja rendah. Dari sepuluh karyawan tersebut, tujuh orang (70%) pernah berpikir untuk berpindah kerja dalam enam bulan terakhir. Keluhan yang muncul sangat spesifik dan menjadi dasar pemilihan variabel dalam penelitian ini:

Pertama, keluhan terkait beban kerja dan koordinasi tim. Karyawan mengeluhkan beban kerja yang tidak seimbang terutama pada jam sibuk, yaitu pukul 10.00-13.00 dan 19.00-22.00, serta jam kerja yang terlalu panjang, rata-rata 10-13 jam per hari. Observasi langsung juga menunjukkan kurangnya koordinasi antar tim, terutama antara kasir, barista, staf layanan, dan kitchen yang menyebabkan kesalahan pesanan, keterlambatan dalam pelayanan, dan ketidaksinkronan antara kesiapan minuman dan makanan. Masalah ini secara

langsung berkaitan dengan kegagalan dalam Perilaku Pendukung dan Koordinasi, yang merupakan bagian penting dari *Teamwork* (Mcewan *et al.*, 2017; Salas *et al.*, 2005)

Kedua, keluhan terkait kepemimpinan dan pengakuan. Karyawan mengeluh bahwa manajemen kurang memberikan apresiasi dan pengakuan terhadap pekerjaannya, serta komunikasi dalam pengambilan keputusan yang tidak efektif. Hal ini menunjukkan kurangnya dimensi Empati dan Mengutamakan Karyawan dalam *Servant leadership* (Liden *et al.*, 2008; Van Dierendonck, 2011).

Temuan-temuan ini menegaskan bahwa masalah utama adalah rendahnya kepuasan kerja karyawan, yang dipengaruhi oleh faktor-faktor relasional dan manajerial, bukan hanya aspek finansial. Kepuasan kerja sebagai evaluasi emosional individu terhadap berbagai aspek dalam pekerjaannya (Spector, 1997) merupakan elemen penting dalam mempertahankan kualitas layanan di industri jasa (Son *et al.*, 2021). Dengan demikian, penelitian ini memfokuskan pada *Servant leadership* dan *Teamwork* sebagai solusi teoretis yang paling relevan untuk mengatasi akar masalah yang muncul di lapangan.

Berdasarkan tinjauan literatur dan hasil studi pendahuluan, *servant leadership* digunakan sebagai pendekatan teoritis utama dalam penelitian ini. *Servant leadership* merupakan bentuk kepemimpinan yang menekankan pelayanan, pemberdayaan, serta kesejahteraan bagi bawahan (Greenleaf, 1970; Van Dierendonck, 2011). Model ini secara langsung berfokus pada keluhan karyawan di Bengkulu terkait kurangnya apresiasi dan minimnya peluang

pengembangan karier. Lee *et al.* (2019) menemukan adanya hubungan positif yang kuat antara *servant leadership* dan kepuasan kerja. Penelitian terbaru oleh Dorta-Afonso *et al.* (2025) di industri *hospitality* menunjukkan bahwa *servant leadership* membantu karyawan dalam mengatasi tekanan kerja dan meningkatkan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, yang berdampak pada peningkatan kepuasan kerja. Selain itu, Langhof dan Guldenberg (2020) menemukan bahwa perusahaan yang menerapkan *servant leadership* memiliki tingkat kepuasan kerja hingga 25% lebih tinggi dibandingkan perusahaan yang menerapkan kepemimpinan tradisional.

Teamwork merupakan elemen penting dalam sektor jasa, yang dijelaskan sebagai kerja sama yang saling mendukung, sehingga menghasilkan nilai lebih dibandingkan jika setiap individu bekerja sendiri-sendiri (Robbins & Judge, 2017). Pemilihan *teamwork* dilakukan karena kemampuannya untuk langsung mengatasi masalah koordinasi tim yang kurang baik saat jam sibuk, seperti yang ditemukan dalam observasi awal. Menurut Dawson *et al.* (2023), lingkungan *teamwork* berdampak signifikan pada tingkat kepuasan kerja. Dalam konteks Indonesia, Iryadana *et al.* (2024) mencatat bahwa *teamwork* berkontribusi sebanyak 41,9% terhadap kepuasan kerja para karyawan. Arifin (2020) juga menemukan bahwa *teamwork* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja.

Relevansi variabel *Teamwork* dalam konteks *coffee shop* dengan tim yang relatif kecil justru semakin penting karena beberapa alasan teoretis dan praktis.

Pertama, karakteristik operasional *coffee shop* yang membutuhkan kerja sama erat antar posisi (barista-kasir-staf layanan) dalam waktu nyata, terutama saat jam sibuk, membuat kualitas *teamwork* menjadi faktor kritis. Salas *et al.* (2005) dalam *Big Five Teamwork Model* menekankan bahwa efektivitas *teamwork* bergantung pada lima komponen inti (*team leadership, mutual performance monitoring, backup behavior, adaptability, dan team orientation*), bukan pada jumlah anggota tim. Komponen-komponen ini tetap relevan bahkan sangat penting dalam tim kecil karena setiap anggota memiliki peran yang jelas dan saling bergantung tinggi.

Observasi awal menunjukkan bahwa *coffee shop* di Kota Bengkulu beroperasi dengan sistem shift dengan 3-5 karyawan per shift yang harus bekerja sama secara sinkron dalam kondisi tekanan tinggi dan kecepatan pelayanan yang dituntut pelanggan. Dalam konteks ini, *breakdown* dalam *teamwork* sangat terasa dampaknya karena tidak ada redundansi sumber daya seperti di organisasi besar. McEwan *et al.* (2017) menemukan bahwa *teamwork behaviors* seperti *communication, coordination, dan cooperation* sangat berpengaruh terhadap *team performance*, terutama dalam konteks yang membutuhkan koordinasi cepat dan adaptasi terhadap perubahan situasi. Dengan demikian, ukuran tim yang kecil di *coffee shop* bukan merupakan limitasi, melainkan konteks yang tepat untuk mengukur dampak *teamwork* terhadap kepuasan kerja karyawan.

Meskipun penelitian mengenai *servant leadership* dan *teamwork* telah berkembang, masih ada beberapa *gap* yang perlu diteliti lebih lanjut. Pertama,

penelitian yang fokus pada *coffee shop* dengan karakteristik interaksi pelanggan yang intensif dan kecepatan pelayanan yang tinggi masih terbatas. Mayoritas studi bidang F&B lebih mengarah pada hotel dan restoran besar (Heimerl *et al.*, 2020; Princessla, 2020), bukan pada *coffee shop* yang memiliki dinamika operasional berbeda seperti tim yang lebih kecil dan struktur organisasi yang lebih horizontal. Kedua, penelitian yang menggabungkan *servant leadership* dan *teamwork* dalam satu kerangka masih langka, padahal *servant leadership* menciptakan rasa percaya dan rasa aman psikologis yang menjadi dasar bagi *teamwork* yang efektif (Dawson *et al.*, 2023). Ketiga, studi tentang *teamwork* biasanya berfokus pada tim manajemen puncak (Bradley *et al.*, 2012), bukan tim operasional langsung seperti barista dan staf pelayanan yang memiliki ciri khas tertentu seperti tekanan kerja tinggi, interaksi pelanggan intensif, dan kebutuhan koordinasi cepat. Keempat, konteks geografis seperti Bengkulu yang merupakan salah satu penghasil kopi nasional dengan budaya kerja lokal yang unik, belum banyak dibahas dalam literatur manajemen SDM *coffee shop*, karena penelitian di Indonesia masih didominasi oleh studi di Jakarta dan kota besar (Wiastuti *et al.*, 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *servant leadership* dan *teamwork* terhadap kepuasan kerja karyawan pada *coffee shop* di Kota Bengkulu. Kota Bengkulu dipilih karena beberapa alasan strategis yaitu sebagai produsen kopi terbesar kelima di Indonesia dengan ekosistem *coffee shop* yang berkembang, hasil observasi awal menunjukkan tingkat *turnover* yang tinggi (36%) yang mengindikasikan masalah serius terkait kepuasan kerja, dan minimnya penelitian tentang manajemen SDM di industri F&B pada kota

menengah Indonesia. Secara spesifik, penelitian ini berfokus pada karyawan operasional yang mengalami langsung dampak dari gaya kepemimpinan manajer dan dinamika kerja sama tim dalam operasional harian.

Penelitian ini memberikan dua kontribusi utama. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya literatur manajemen sumber daya manusia di sektor jasa dengan mengintegrasikan *servant leadership* dan *teamwork* dalam satu model untuk memahami bagaimana pengaruh kepemimpinan vertikal dan dinamika tim horizontal secara bersamaan memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini juga menjawab kebutuhan akan studi yang berfokus pada konteks spesifik dan budaya lokal, khususnya di kota menengah Indonesia yang belum banyak dieksplorasi. Secara praktis, penelitian ini memberikan rekomendasi berbasis bukti yang dapat digunakan oleh pemilik dan manajer *coffee shop* untuk merancang strategi kepemimpinan dan budaya kerja tim yang efektif dalam mengurangi *turnover* dan meningkatkan kualitas layanan jangka panjang. Rekomendasi praktis yang diberikan juga dapat diterapkan oleh *coffee shop* di kota-kota menengah lain di Indonesia yang memiliki konteks dan tantangan serupa.

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan yang ada dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan kerja karyawan *coffee shop* di Kota Bengkulu masih rendah, yang ditunjukkan oleh tingginya angka *turnover* (36% per tahun) dan keluhan terkait beban kerja dan apresiasi manajerial.
2. Penerapan *servant leadership* di *coffee shop* Kota Bengkulu belum optimal, terlihat dari minimnya pemberdayaan karyawan, kurangnya empati manajer, dan terbatasnya program pengembangan kompetensi.
3. Kualitas *teamwork* dalam operasional *coffee shop* belum optimal, yang terindikasi dari lemahnya koordinasi antar posisi, terutama saat jam sibuk dan dalam menangani situasi kompleks.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan masalah yang sudah diketahui, peneliti membatasi fokus penelitian agar lebih spesifik. penelitian ini hanya mengeksplorasi pengaruh gaya kepemimpinan *Servant leadership* dan *Teamwork* terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan pada *coffee shop* di Kota Bengkulu.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Servant leadership* berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan pada *coffee shop* di Kota Bengkulu?
2. Apakah *Teamwork* berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan pada *coffee shop* di Kota Bengkulu?

3. Apakah *Servant leadership* dan *Teamwork* berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Kerja karyawan pada *coffee shop* di Kota Bengkulu?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Servant leadership* terhadap Kepuasan Kerja karyawan pada *coffee shop* di Kota Bengkulu.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Teamwork* terhadap Kepuasan Kerja karyawan pada *coffee shop* di Kota Bengkulu.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Servant leadership* dan *Teamwork* secara simultan terhadap Kepuasan Kerja karyawan pada *coffee shop* di Kota Bengkulu.

1.6 Manfaat Penelitian

Dapat disimpulkan bahwa manfaat penelitian ini di dapat oleh peneliti, perusahaan dan juga bagi pihak lain. Berikut ini adalah manfaat dari:

1. Bagi penulis adalah untuk mendapatkan pengetahuan dan wawasan mengenai *servant leadership*, *teamwork*, dan kepuasan kerja karyawan pada *coffee shop* di Kota Bengkulu.
2. Bagi Perusahaan/*Coffee shop* diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu pemilik dan manajer *coffee shop* dalam memperoleh masukan serta informasi tambahan tentang pentingnya *Servant leadership* dan *Teamwork* dalam meningkatkan Kepuasan Kerja karyawan