

PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI TOKO X BANDUNG



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi

Oleh:
Sybilljulian Ladiromi Dwilaki Alexander
2011120167

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN
Terakreditasi Berdasarkan Keputusan BAN-PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-
XVI/S/XI/2013
BANDUNG
2018

THE INFLUENCE OF JOB SATISFACTION TOWARD EMPLOYEE PERFORMANCE IN X STORE BANDUNG



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part of the requirements
for Bachelor's Degree in Economics

By
Sybilljulian Ladiromi Dwilaki Alexander
2011120167

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN MANAGEMENT
Accredited by BAN – PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013
BANDUNG
2018

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**



PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DI TOKO X BANDUNG**

Oleh:

Sybilljulian Ladiromi Dwilaki Alexander
2011120167

Bandung, 17 Januari 2018

Ketua Program Sarjana Manajemen,

Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si.

Pembimbing Skripsi,

A. Hadisoepadma, Drs., MM



PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Sybilljulian Ladiromi Dwilaki Alexander
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 25 Juli 1993
NPM : 2011120167
Program studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI TOKO X BANDUNG

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan : A. Hadisoepadma, Drs., MM

Adalah benar-benar karyatulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya. Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : Januari 2018

Pembuat pernyataan : Sybilljulian Ladiromi
Dwilaki Alexander



(SYBILLJULIAN L.O.A.)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Toko X Bandung. Toko X merupakan perusahaan yang bergerak di bidang ritel khususnya penjualan buku di daerah Bandung. Toko X harus dapat mengatur dan mengelola sumber daya manusia secara baik untuk mempertahankan usahanya. Namun, Toko X memiliki beberapa permasalahan internal. Tidak tercapainya target penjualan, jenjang karir yang tidak memotivasi karyawan, dan seringnya miskomunikasi dalam supervisi yang dilakukan oleh atasan.

Manajemen sumber daya manusia merupakan penggerak dan pendorong bagi kemajuan dan keberhasilan suatu organisasi, maka penting bagi organisasi untuk mengelola dan mengatur sumber daya manusia yang dimiliki dengan sebaik-baiknya sehingga mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi. Sebagai manajemen SDM harus memperhatikan kepuasan kerja karyawan karena dapat membuat karyawan nyaman diperusahaan dan meningkatkan kinerja sehingga karyawan akan bersemangat dan bekerja lebih baik. Sebaliknya, ketidakpuasan karyawan akan menyebabkan karyawan tidak nyaman dan tidak senang dengan pekerjaannya, serta tidak termotivasi untuk melakukan pekerjaannya dengan baik. Karyawan yang memiliki motivasi rendah akan cenderung meremehkan pekerjaannya sehingga dapat mengurangi kinerja karyawan yang akan berdampak pada target penjualan.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Toko X Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan eksplanatori. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuesioner dan studi literatur. Penelitian ini menggunakan keseluruhan populasi yang berjumlah 42 orang karyawan. Teknik pengolahan data menggunakan analisis regresi linear sederhana untuk melihat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Toko X Bandung.

Hasil yang didapatkan dari penelitian di Toko X adalah tingkat kepuasan kerja karyawan mendapatkan kategori tinggi dan tingkat kinerja karyawan mendapatkan kategori baik. Sedangkan dari hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan hasil uji koefisien determinasi sebesar 0.613 mengartikan bahwa pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 61.3% dan sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Sehingga, penulis menyarankan untuk meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja karyawan di Toko X Bandung.

Kata kunci : kepuasan kerja, kinerja karyawan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis bisa menyelesaikan penelitian ini dengan judul "***Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Toko X***". Selama proses penyusunan skripsi, penulis didukung oleh pihak –pihak yang memberikan bantuan untuk penulis, sehingga penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Robby Alexander Uithoven dan Sussy Yuliawaty, selaku orang tua penulis yang selalu memberikan penuh kasih sayang dan mendampingi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Sybillavril Fitzroy Alexander dan Sybiladeska Anabella Alexander, selaku kakak dan adik penulis yang selalu memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Seluruh keluarga besar penulis yang selalu mendukung.
4. Ibu Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen
5. Bapak A. Hadisoepadma, Drs., MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing.
6. Ibu Sandra Sunanto, S.E., M.M., M.Phil., Ph.D., selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Para penguji ahli mata kuliah pembuat skripsi yang sudah memberikan kesempatan untuk sidang.
8. Seluruh dosen Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu yang berguna untuk penulis.
9. Seluruh staf dan karyawan Universitas Katolik Parahyangan.
10. Pihak Toko X yang sudah menyambut baik dan membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh pemuda "*Student Centre*" yang selalu menghibur dan menemani penulis selama masa perkuliahan.

12. Riza Iqrami, Dicky Fathony, Alfa Asfari, Sulistiya, Adizar Kusmanaldi, Faisal Firsandy, Desty Jihan, Bregas Deandro, Adwin Suhanda, dan rekan-rekan dari junior mene yang telah membantu penulis di akhir masa kuliah.
13. Seluruh pemuda “*Rich Boy Gang*” yang selalu menjadi teman baik, inspirasi dan hiburan bagi penulis semenjak semester satu.
14. Seluruh pemuda pemudi “*Stream Coffee*” dan “*Smile Family*” yang memberikan inspirasi bagi penulis.
15. Diantri Putri yang selalu mendukung dan memotivasi proses akhir perkuliahan agar tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Regina Permata dan Fauzan Cahya yang selalu memberikan hiburan di kala stres.
17. Naufal Hakim, Sandy Pras, Purwadi, Aldy Dudu, Tova, Kimmy, Ripvan, Apuk, Parjo, Bang Rud, Mas Pat, Ipung, dan Gojeste dari “*Senang-Senang Enthusiast*”
18. Aldinno Diaz, Achmad Pandhega, Candra Kusuma, Rio DR, Aldi Hardiana, Hafiz Sofwan, Adrian Kurniawan, Usman Solehudin, Ebith Herdian dan Bhimo Pangestu dari “*Movuzzo*” selaku sahabat penulis dari masa kecil yang selalu memotivasi dan memberi inspirasi.
19. Brian Tetew, Fariq, Fadli, Ridwan dan kawan-kawan dari CTR.

DAFTAR ISI

| | |
|--|----|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| BAB 1 | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4. Kegunaan Penelitian | 6 |
| 1.5. Kerangka Pemikiran | 6 |
| BAB 2 | 10 |
| TINJAUAN PUSTAKA..... | 10 |
| 2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia..... | 10 |
| 2.1.1. Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia | 10 |
| 2.1.2. Aktivitas Utama Manajemen Sumber Daya Manusia | 11 |
| 2.2. Kepuasan Kerja | 13 |
| 2.2.1. Definisi Kepuasan Kerja | 13 |
| 2.2.2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja..... | 14 |
| 2.2.3. Dimensi dan Indikator Ukuran-Ukuran Kepuasan Kerja..... | 14 |
| 2.2.4. Cara Mengungkapkan Ketidakpuasan Kerja..... | 16 |
| 2.2.5. Manfaat Kepuasan Kerja..... | 17 |
| 2.3. Kinerja Karyawan..... | 18 |
| 2.3.1. Definisi Kinerja Karyawan | 18 |
| 2.3.2. Penilaian Kinerja | 19 |
| 2.3.3. Dimensi dan Indikator Ukuran-Ukuran Kinerja..... | 20 |
| 2.3.4. Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan | 20 |

| | |
|--|----|
| 2.4. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan | 21 |
| BAB 3 | 23 |
| METODE DAN OBJEK PENELITIAN..... | 23 |
| 3.1. Metode Penelitian | 23 |
| 3.1.1. Teknik Pengumpulan Data..... | 24 |
| 3.1.2. Jenis dan Sumber Data..... | 24 |
| 3.1.3. Populasi Penelitian | 25 |
| 3.1.4. Operasionalisasi Variabel | 25 |
| 3.1.5. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 28 |
| 3.1.6. Uji Asumsi Klasik | 29 |
| 3.1.7. Teknik Pengolahan Data | 30 |
| 3.1.8. Koefisien Determinasi (R^2) | 32 |
| 3.2. Objek Penelitian | 33 |
| 3.2.1 Struktur Organisasi | 34 |
| 3.2.2 Toko X..... | 35 |
| 3.2.3 Jam Kerja Toko X | 36 |
| BAB 4 | 37 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN | 37 |
| 4.1. Hasil Penelitian..... | 37 |
| 4.2. Karakteristik Responden | 37 |
| 4.3. Pengujian Validitas dan Reliabilitas | 40 |
| 4.4. Analisis Deskriptif | 42 |
| 4.4.1. Variabel Kepuasan Kerja | 42 |
| 4.4.2. Variabel Kinerja Karyawan..... | 47 |
| 4.5. Hasil Analisis Data | 55 |

| | |
|---|----|
| 4.5.1. Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Toko “X” | 55 |
| 4.5.2. Uji Normalitas | 55 |
| 4.5.3. Analisis Regresi Linier Sederhana | 57 |
| 4.5.4. Pengujian Hipotesis | 58 |
| 4.5.5. Koefisien Determinasi | 59 |
| BAB 5 | 60 |
| KESIMPULAN DAN SARAN | 60 |
| 5.1. Kesimpulan..... | 60 |
| 5.2. Saran | 61 |
| DAFTAR PUSTAKA | 62 |
| LAMPIRAN | 64 |
| RIWAYAT HIDUP | 78 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Pencapaian Penjualan Toko X periode 2017 | 2 |
| Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Kerja | 26 |
| Table 3.2 Operasionalisasi Variabel Kinerja Karyawan..... | 27 |
| Tabel 3.3 Alternatif Jawab Skala Likert | 30 |
| Tabel 3.4 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi (R) | 33 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 38 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 38 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 39 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja | 39 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja | 40 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan | 41 |
| Tabel 4.7 Pedoman Penafsiran Rata-Rata Skor Tanggapan Responden | 42 |
| Tabel 4.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Gaji | 43 |
| Tabel 4.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Pekerjaan | 44 |
| Tabel 4.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Promosi | 45 |
| Tabel 4.11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Supervisi | 45 |
| Tabel 4.12 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Rekan Kerja..... | 46 |
| Tabel 4.13 Rekapitulasi Rata-Rata Skor Kepuasan Kerja | 47 |
| Tabel 4.14 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kualitas Kerja..... | 48 |
| Tabel 4.15 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kuantitas Kerja..... | 49 |
| Tabel 4.16 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Pengetahuan Pekerjaan | 49 |
| Tabel 4.17 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kreatifitas..... | 50 |
| Tabel 4.18 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kerjasama..... | 51 |
| Tabel 4.19 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Keandalan..... | 52 |
| Tabel 4.20 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Inisiatif | 52 |
| Tabel 4.21 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kualitas Personal.... | 53 |
| Tabel 4.22 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Variabel Kinerja Karyawan | 54 |
| Tabel 4.23 Hasil Uji Normalitas Data..... | 57 |

| | |
|---|----|
| Tabel 4.24 Hasil Analisis Regresi | 57 |
| Tabel 4.25 Koefisien Determinasi | 59 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Model Penelitian..... | 9 |
| Gambar 3.1 Struktur Organisasi Toko X..... | 34 |
| Gambar 3.2 Rak Alat Tulis Sekolah di Toko X..... | 35 |
| Gambar 3.3 Rak Buku di Toko X..... | 36 |
| Gambar 4.1 Uji Normalitas | 56 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner yang disebarakan

Lampiran 2. Rekapitulasi kuesioner

Lampiran 3. Hasil *SPSS*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dalam kehidupan sehari-hari, setiap perusahaan sebagai pelaku bisnis dituntut untuk dapat mengambil keputusan yang tepat agar dapat menghadapi persaingan di era globalisasi ini. Perusahaan yang mampu melakukan efisiensi, peningkatan mutu, dan peningkatan kinerja dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan serta mampu untuk dapat terus berkembang. Kondisi tersebut menuntut para pelaku bisnis untuk meningkatkan kinerja yang tidak lepas dari kemampuan dalam perencanaan, pengkoordinasian, dan pengendalian berbagai aktivitas dan sumber daya yang dimiliki.

Sumber Daya Manusia atau SDM merupakan aset berharga di suatu perusahaan. Oleh karena itu manusia sebagai karyawan adalah aspek penting dalam menjalankan sebuah perusahaan dan perusahaan harus bisa mengelola sumber daya manusia secara baik dan optimal agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Salah satu hal yang harus menjadi perhatian utama suatu perusahaan adalah kepuasan kerja para karyawannya, karena karyawan yang tidak merasakan kenyamanan dalam melaksanakan pekerjaannya, kurang mendapat pengawasan, kurang dihargai, tidak bisa mengembangkan segala potensi yang mereka miliki, rekan kerja yang tidak menyenangkan, akan secara otomatis membuat karyawan tersebut tidak dapat fokus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaannya dan dapat menyebabkan tujuan perusahaan tidak tercapai. Kondisi ini yang menjadi salah satu faktor dalam menentukan prestasi kinerja karyawan. Sementara kinerja tinggi yang dihasilkan oleh karyawan akan membantu perusahaan dalam proses pencapaian tujuannya.

Tinggi rendahnya kinerja seorang karyawan tentunya ditentukan oleh faktor-faktor yang mempengaruhinya baik secara langsung ataupun tidak langsung. Faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari

lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi.

Pengawasan yang dilakukan oleh atasan merupakan salah satu aspek dari kepuasan kerja karyawan. Tidak jarang atasan memerintah bawahan dengan sesuka hati tanpa memperhatikan kondisi karyawan tersebut. Oleh sebab itu, seorang atasan harus bisa memberikan pengawasan dan perhatian kerja yang dapat memberikan kenyamanan bekerja dan memotivasi agar dapat meningkatkan kinerja setiap bawahannya.

Toko X merupakan perusahaan yang bergerak di bidang ritel bisnis dengan produk utama buku dan alat-alat tulis. Mayoritas pembeli di Toko X adalah pelajar, mahasiswa dan masyarakat umum lainnya. Di dalam Toko X penulis menemukan beberapa fenomena yang berkaitan dengan kinerja karyawan. Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara terhadap *supervisor* dan karyawan, penulis menemukan adanya pencapaian target yang belum optimal. Berikut data pencapaian penjualan Toko X per 2017 dengan tahun 2016 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Pencapaian Penjualan Toko X periode 2017

| Bulan | <i>Achievement</i> 2017 | <i>Achievement</i> 2016 |
|------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Januari | 117.6% | 113.42% |
| Februari | 70.31% | 73.4% |
| Maret | 94.58% | 90.22% |
| April | 83.7% | 85.74% |
| Mei | 71.3% | 74.4% |
| Juni | 77.46% | 75.83% |
| Juli | 130.15% | 125.9% |
| Agustus | 80.67% | 90.12% |
| September | 69.2% | 76.93% |
| Oktober | - | 85.58% |
| November | - | 97.3% |
| Desember | - | 112.6% |
| Rata-rata | 88.33% | 91.78% |

Sumber: Data Internal Toko X

Berdasarkan tabel 1.1 diatas diketahui bahwa pencapaian penjualan pada Januari 2017 – September 2017 tersebut tidak semuanya mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Pada bulan Januari dan Juli 2017 saja Toko X dapat mencapai penjualan yang telah ditetapkan sebesar 117.6% dan 130.15%. Pada bulan September 2017 mengalami penurunan yang signifikan serta tidak mencapai target penjualan yaitu sebesar 69.2%. Sedangkan ketika membandingkan pencapaian dengan tahun sebelumnya, dapat dilihat bahwa hanya pada bulan Januari, Maret, Juni, dan Juli saja yang mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya. Hal tersebut mengindikasikan pencapaian kinerja karyawan pada tahun 2017 yang belum optimal.

Menurut *supervisor* yang diwawancarai, ada beberapa penyebab internal dari masalah pencapaian kinerja yang belum optimal tersebut, salah satunya adalah ketika stok buku dari *supplier* tidak mencukupi *demand* yang ada di toko dikarenakan ada miskomunikasi karyawan dengan *supplier*. Hal ini dapat menyebabkan *lost sales*. Selain itu, *lost sales* bisa terjadi ketika buku *best seller* kehabisan stok. Seharusnya buku *best seller* tidak diperbolehkan kehabisan stok, karena rentang waktu saat toko melakukan pesanan kepada *supplier* hingga buku tersebut diterima akan menjadi *lost sales*, sehingga omset berkurang. Hal tersebut memperlihatkan kinerja karyawan yang kurang baik dalam melaksanakan operasionalnya. Gejala lainnya ketika target tidak tercapai disebabkan oleh karyawan yang tidak menata buku dengan benar, misal pernah terjadi penempatan buku yang tidak laku tapi terpajang di rak yang strategis. Hal ini dapat menurunkan *space productivity* wilayah tersebut. Buku yang terpajang di tempat strategis tentu harus buku yang memiliki potensi penjualan yang tinggi, seperti buku *best seller* pada periode tersebut.

Gejala lainnya yang kerap terjadi, ada seseorang dari *supplier* yang dengan sengaja memindahkan buku terbitannya ke rak yang lebih strategis demi lebih terlihat oleh *customer*. Jika buku yang berpindah rak hanya satu atau dua tentu tidak menimbulkan kecurigaan, namun kenyataannya bisa sampai 10 tumpuk buku yang berada di tempat yang tidak seharusnya. Hal ini harusnya menjadi perhatian karyawan di wilayah tersebut, namun ada kejadian dimana *supplier* dan karyawan yang bertugas di wilayah tersebut menjalin hubungan yang baik sehingga karyawan kerap membiarkan buku tersebut berpindah tempat pada tempat yang tidak

seharusnya. Padahal hal ini dapat menyebabkan omset wilayah karyawan tersebut tidak mencapai target yang ditentukan perusahaan.

Selain itu jika ditinjau dari aspek kepuasan kerja, beberapa karyawan mengeluhkan supervisi atau pengawasan yang dilakukan *supervisor* terhadap bawahan. Ketika ada pekerjaan yang tergolong sulit, terkadang *supervisor* tidak ikut turun ke lapangan mengawasi bawahannya, hal tersebut sebenarnya tidak dibenarkan menurut SOP yang ada di perusahaan. Lalu ketika sedang ada promo atau diskon produk tertentu, terkadang ketika pelanggan hendak membayar, kasir tidak mengetahui promo tersebut. Kasir menghubungi atasan dan kerap kali *supervisor* yang bertugas pun tidak mengetahui jika sedang ada promo atau diskon terhadap barang tersebut. Menurutnya, miskomunikasi antar *supervisor* dan bawahan seperti ini kerap terjadi. Ditambah lagi terkadang bawahan kesulitan untuk mencari *supervisor* yang sedang bertugas di toko. Hal ini disebabkan *supervisor* sering *mobile* di dalam toko, tidak hanya di ruang kerja mereka. Yang paling sulit ialah ketika hanya ada sedikit (misal: dua orang) *supervisor* yang bertugas dan tidak diketahui dimana keberadaannya ketika bawahan sedang membutuhkan. Jika terjadi kesalahan atau target tidak tercapai, bawahan-lah yang akan disalahkan ketika target tidak tercapai.

Terkait upah dan aspek lainnya, beberapa karyawan yang telah diwawancarai mengatakan tidak ada masalah dengan upah yang diberikan Toko X yang sudah sesuai UMR, karena ada tunjangan-tunjangan lainnya dan insentif. Hanya saja tanggung jawab pekerjaan terlalu besar. Menurut keluhan narasumber lainnya, terkadang rekan kerja menjadi penentu pencapaian target Toko X. Tidak kompaknya pemikiran rekan kerja yang satu dengan yang lainnya membuat bawahan kebingungan dalam mengambil tindakan yang tepat.

Sedangkan terkait jenjang karir di Toko X, hanya terdapat tiga tingkatan jabatan. Tingkat teratas adalah Kepala Toko atau *Store Manager* dan Asisten Kepala Toko, tingkat menengah adalah *Supervisor*, kasir besar, gudang, *EDP*, dan rumah tangga, sementara tingkat terbawah adalah pramuniaga, kasir, keamanan dan bagian *maintenance*. Seorang narasumber bawahan mengatakan jenjang karir di Toko X tergolong sempit dan memakan waktu lama untuk naik jabatan. Hal tersebut

membuatnya tidak begitu termotivasi untuk selalu meningkatkan jenjang karirnya di Toko X.

Berdasarkan fenomena yang diuraikan diatas, dapat penulis simpulkan bahwa pengawasan yang dilakukan *supervisor*, kesempatan promosi, rekan kerja, dan beban pekerjaan di Toko X menjadi faktor-faktor penting dari kepuasan kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Sebagai atasan, perlu adanya perlakuan yang memperhatikan perasaan kesenangan atau perasaan positif bagi karyawan terhadap pekerjaannya, agar karyawan termotivasi untuk meningkatkan kualitas kerja lebih baik dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut.

Dengan adanya hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dan berdasarkan penjelasan permasalahan pada pemaparan diatas, maka peneliti merasa tertarik untuk mengetahui lebih jauh dengan melakukan penelitian di Toko X. Apakah kepuasan kerja di perusahaan ini berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, maka penulis mengangkat judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Toko X”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian pada latar belakang, penulis kemudian mengidentifikasi dan menguraikan masalah kedalam tiga bentuk pertanyaan:

1. Bagaimana kepuasan kerja karyawan di Toko X?
2. Bagaimana kinerja karyawan di Toko X?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Toko X?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan di Toko X.
2. Mengetahui tingkat kinerja karyawan di Toko X.
3. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Toko X.

1.4. Kegunaan Penelitian

- Bagi penulis:

Penelitian ini diharapkan dapat menjawab keingintahuan penulis mengenai kepuasan kerja di tempat kerja dan kinerja karyawan sehingga dapat meningkatkan pemahaman penulis mengenai kepuasan kerja di tempat kerja dan kinerja karyawan.

- Bagi perusahaan:

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sumbang saran untuk dijadikan bahan pertimbangan perusahaan dalam pengelolaan karyawan.

- Bagi pembaca:

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pembaca melalui sistematika penulisan penelitian yang terstruktur dan mudah dipahami.

1.5. Kerangka Pemikiran

Kepuasan kerja adalah sikap positif atau negatif yang dilakukan individu terhadap pekerjaan mereka. Menurut Luthans (2006:243), kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang merupakan hasil dari evaluasi pengalaman kerja seseorang. Seperti yang diungkapkan oleh Robbins dan Judge (2013:74) “*Job satisfaction is a positive feeling about a job, resulting from an evaluation of its characteristics.*”, ungkapan tersebut memberikan definisi kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi dari karakteristiknya. Menurut Sopiah (2008:170) kepuasan kerja merupakan suatu tanggapan emosional seseorang terhadap situasi dan kondisi kerja, tanggapan emosional bisa berupa perasaan puas (positif) atau tidak puas (negatif). Sedangkan menurut George dan Jones (2003:81) “*job satisfaction is the collection of feelings and beliefs that people have about their current jobs.*”, definisi tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan kerja adalah kumpulan perasaan dan keyakinan mereka tentang pekerjaannya saat ini.

Kepuasan kerja merupakan hal penting bagi organisasi yang harus dijaga oleh perusahaan, oleh karena itu perusahaan harus dapat mengumpulkan data kepuasan kerja masing-masing karyawannya. menurut Luthans (2006:243-245) untuk

mengukur kepuasan kerja dapat menggunakan *job descriptive index* (JDI) dan komponen-komponen yang terdapat pada JDI tersebut, yaitu:

1. Pekerjaan itu sendiri
2. Gaji / upah
3. Kesempatan promosi
4. Supervisi (Pengawasan)
5. Rekan kerja

Kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). As'ad (2008:48) mengatakan *job performance* ialah hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Menurut Gomes (Mangkunegara, 2009:9), kinerja karyawan diartikan sebagai “Ungkapan seperti output, efisien serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktifitas”. Sedangkan menurut Riani (2011:97), kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran, atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Mangkunegara (2009:9) memaparkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas, yang dihasilkan oleh karyawan. Kinerja tinggi para karyawan akan membuat perusahaan lebih cepat dan mudah mencapai tujuannya. Penilaian kinerja dapat digunakan untuk mengetahui seberapa produktif seorang karyawan dan berkinerja yang sama atau lebih baik dimasa mendatang.

Untuk mengukur kinerja karyawan, peneliti menggunakan indikator dari Bernadin & Russell dalam Riani (2011:99). Kriteria atau indikator tersebut adalah sebagai berikut:

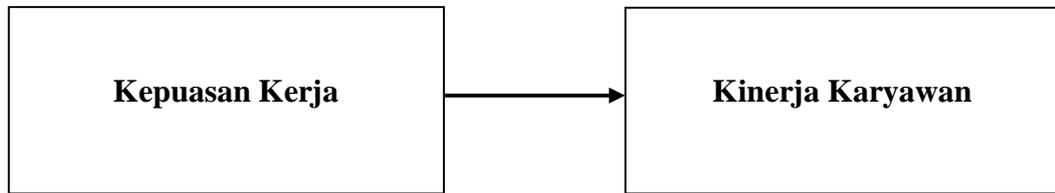
1. *Quantity of Work* (kuantitas kerja)
2. *Quality of Work* (kualitas kerja)
3. *Job Knowledge* (pengetahuan pekerjaan)
4. *Creativeness* (kreativitas)
5. *Cooperation* (kerja sama)
6. *Dependability* (dapat diandalkan)
7. *Initiative* (inisiatif)
8. *Personal Qualities* (kualitas personal)

Untuk kepentingan penelitian ini, kinerja karyawan dipandang sebagai hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai wewenang dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan organisasi. Kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan sebagaimana dijelaskan oleh beberapa penelitian sebelumnya. Irawan (2015) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kepuasan kerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 50%, sedangkan sisanya sebesar 50% dipengaruhi oleh variabel selain kepuasan kerja karyawan.

Akan tetapi, Lie (2017) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja karyawan memberikan perubahan terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 13,3% dan sisanya 86,7% dipengaruhi oleh faktor lain selain kepuasan kerja karyawan. Hal ini menunjukkan pengaruh yang sangat lemah antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan. Dapat disimpulkan bahwa tetap terdapat pengaruh antara kepuasan kerja terhadap kinerja. Sementara tingkat kepuasan kerja terlihat lebih tinggi pada jabatan supervisor ketimbang bawahannya.

Dari pengertian dan uraian yang telah disampaikan, kepuasan kerja akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Toko X. Alur pemikiran tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.1 pada halaman berikut ini:

Gambar 1.1.
Model Penelitian



1. Variabel Independen: Kepuasan Kerja

Variabel independen / variable bebas merupakan variabel penyebab atau penentu.

2. Variabel dependen: Kinerja Karyawan

Kinerja dependen atau variable terikat merupakan variabel akibat / variabel yang tergantung pada variabel lainnya.

Berdasarkan pada uraian pada kerangka pemikiran, penulis mengemukakan hipotesis penelitian: Kepuasan kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di Toko X.