

PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN TETAP DI BORMA TOSERBA DAKOTA



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi

**Oleh:
Glenn Marcel
2012120120**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN
Terakreditasi oleh BAN-PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2018**

**THE INFLUENCE OF JOB SATISFACTION ON FULL-TIME
EMPLOYEES PERFORMANCE IN BORMA TOSERBA
DAKOTA**



UNDERGRADUATE THESIS

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

**By
Glenn Marcel
2012120120**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN MANAGEMENT
Accredited by National Accreditation Agency
No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2018**

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



PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN TETAP DI BORMA TOSERBA DAKOTA**

Oleh:

Glenn Marcel

2012120120

Bandung, 12 Desember 2018

Ketua Program Sarjana Manajemen,

Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si.

Pembimbing Skripsi,

A Hadisoepadma, Drs., M.M.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Glenn Marcel
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 3 Mei 1994
NPM : 2012120120
Program studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Tetap di Borma Toserba Dakota

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

Adalah benar-benar karya tulis 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 : 12 Desember 2018

Pembuat pernyataan :



(Glenn Marcel)

ABSTRAK

Laju persaingan usaha yang semakin ketat menuntut peningkatan kemampuan sumber daya manusia baik melalui pelatihan maupun pengembangan sumber daya manusia, agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. Keberhasilan perusahaan dapat dilihat dari pencapaian kinerja oleh karyawannya. Fakta tersebut menunjukkan bahwa karyawan harus selalu menampilkan output yang optimal. Baik-buruknya kinerja karyawan akan mempengaruhi kinerja perusahaan secara menyeluruh. Permasalahan yang timbul yaitu, bagaimana menciptakan sumber daya manusia yang berkompeten karena berdampak pada keunggulan dan eksistensi di bidang bisnis serta meningkatkan profitabilitasnya. Individu yang memiliki kinerja yang tinggi dalam suatu organisasi, menandakan bahwa kontribusi yang dilakukan oleh individu telah sejalan sesuai dengan standar suatu perusahaan.

Penelitian ini dilakukan di Borma Toserba Dakota yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang ritel khususnya supermarket di Kota Bandung. Pengumpulan data primer dalam proses penelitian yang dilakukan adalah wawancara, observasi, dan kuesioner kepada seluruh karyawan tetap yang berjumlah 55 orang dari berbagai divisi. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan tetap di Borma Toserba Dakota. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kausal. Analisis dari data pengolahan kuesioner menggunakan regresi linier berganda dengan melakukan uji statistik F dan uji statistik t.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang terdiri dari dimensi gaji dan rekan kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan tetap di Borma Toserba Dakota, sedangkan dari dimensi pekerjaan, promosi, dan supervisi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan tetap di Borma Toserba Dakota. Penilaian rata – rata responden tentang kepuasan kerja karyawan tetap Borma Toserba Dakota tergolong tinggi dengan skor 4,02. Penilaian rata – rata responden tentang kinerja karyawan tetap Borma Toserba Dakota tergolong tinggi dengan skor 4,13. Hasil uji koefisien determinasi yang didapatkan sebesar 0,445 yang menunjukkan bahwa 44,5% kinerja karyawan tetap di Borma Toserba Dakota dapat dijelaskan atau disebabkan oleh kepuasan kerja, sedangkan sisanya sebesar 55,5% dipengaruhi oleh faktor – faktor di luar penelitian ini.

Keywords: kepuasan kerja, kinerja karyawan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala kasih, berkat, rahmat, kesempatan, serta bimbingan yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN TETAP DI BORMA TOSERBA DAKOTA”. Penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi S1 dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari Universitas Katholik Parahyangan Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Dad dan Mom yang selalu memberikan semangat, dorongan, dukungan, motivasi, serta kesadaran kepada penulis selama penyusunan skripsi ini baik secara moral maupun materiiil.
2. Cici dan Dede yang selalu memberikan dukungan dan motivasi juga secara moral walaupun sedang studi di luar negri.
3. Bapak A Hadisoepadma, Drs., M.M. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan ilmu, bimbingan, arahan, dan nasihat kepada penulis. Terima kasih atas waktu dan kesabaran yang telah diberikan.
4. Bapak Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
5. Ibu Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen yang sudah memberikan arahan, nasihat, dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Bapak Dr. Fransiskus Xaverius Supriyono, Drs., M.M. selaku dosen pengajar Perilaku Keorganisasian yang sudah memberikan arahan, nasihat, dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Ibu Leokadia Retno Adriani, Dra., M.Si. selaku dosen wali yang selama ini selalu memberikan arahan dan nasihat kepada penulis pada masa perkuliahan setiap semester.

8. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih karena telah membantu penulis selama masa perkuliahan hingga selesainya skripsi ini.
9. Pa Dedi, Pa Tunisman, dan Pa Nana selaku Manager Personalia, Store Manager, dan Supervisor di Borma Dakota yang sudah memberikan izin dan bantuan kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
10. Anak – anak OFC dan sahabat - sahabat penulis Jodie, Felix, Agung, Julio, Jason, Wesly, Sandhy, dan Chris yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan hiburan kepada penulis.
11. Anak – anak kontrakan Julio, Halim, Ardi, dan Irfan yang selalu bersedia memberikan tempat untuk beristirahat kepada penulis selama masa perkuliahan.
12. Marinna, Winarsono, Daniel, dan Yogi teman – teman seperjuangan skripsi yang selalu memberikan semangat, dukungan, nasihat, dan hiburan kepada penulis.
13. Teman – teman di perkuliahan yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
14. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, penulis mengucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan mengingat terbatasnya pengalaman dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pembelajaran bagi berbagai pihak, khususnya bagi mereka yang melakukan penelitian sejenis.

Bandung, November 2017

Penulis

Glenn Marcel

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Mafaat Penelitian	5
1.5. Kerangka Pemikiran.....	6
BAB 2	9
TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	9
2.1. Tinjauan Pustaka	9
2.2. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
2.2.1. Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
2.2.2. Fungsi Utama Manajemen Sumber Daya Manusia.....	11
2.3. Kepuasan Kerja.....	13
2.3.1. Definisi Kepuasan Kerja.....	13
2.3.2. Teori Kepuasan Kerja.....	14
2.3.3. Faktor Kepuasan Kerja	16
2.3.4. Dimensi Kepuasan Kerja.....	17
2.3.5. Cara Mengungkapkan Ketidakpuasan Kerja.....	18
2.4. Kinerja Karyawan	19
2.4.1. Definisi Kinerja Karyawan.....	19
2.4.2. Penilaian Kinerja Karyawan.....	19
2.4.3. Kriteria Kinerja Karyawan	20
2.4.4. Faktor Kinerja Karyawan	21
2.4.5. Dimensi Kinerja Karyawan.....	22
2.5. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	22

BAB 3	25
METODE PENELITIAN.....	25
3.1. Metode Penelitian.....	25
3.1.1. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	26
3.1.2. Teknik Pengumpulan Data	27
3.1.3. Populasi Penelitian	28
3.1.4. Operasional Variabel.....	29
3.1.5. Uji Validitas	32
3.1.6. Uji Reliabilitas	33
3.1.7. Uji Asumsi Klasik	34
3.2. Teknik Pengolahan Data	36
3.2.1. Uji F (Uji Simultan)	38
3.2.2. Uji t (Uji Parsial).....	39
3.3. Koefisien Determinasi.....	40
3.4. Objek Penelitian.....	41
3.4.1. Visi dan Misi Borma Dakota.....	43
3.4.2. Struktur Organisasi Borma Dakota.....	43
3.4.3. Jam Kerja dan Absensi Borma Dakota.....	46
3.4.4. Prosedur Penerimaan Barang Borma Dakota.....	47
3.4.5. Strategi Marketing Borma Dakota.....	48
BAB 4	50
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Hasil Penelitian	50
4.2. Profil Responden.....	50
4.2.1. Usia Responden.....	50
4.2.2. Jenis Kelamin Responden.....	51
4.2.3. Status Responden	52
4.2.4. Pendidikan Terakhir Responden.....	53
4.2.5. Lama Kerja Responden	54
4.3. Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	55
4.3.1. Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Kerja	56
4.3.2. Validitas dan Reliabilitas Kinerja Karyawan.....	57
4.4. Analisis Deskriptif	58
4.4.1. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja.....	59

4.4.2. Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan.....	64
4.5. Analisis Uji Statistik	68
4.5.1. Uji Normalitas.....	68
4.5.2. Uji Multikolinieritas.....	70
4.5.3. Uji Heteroskedastisitas.....	71
4.6. Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
4.6.1. Analisis Awal Model Regresi.....	73
4.6.2. Analisis Ulang Model Regresi.....	74
4.7. Koefisien Determinasi.....	76
BAB 5	77
KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1. Kesimpulan	77
5.2. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	82
Kuesioner Penelitian	82
Pertanyaan Wawancara	86
Rekapitulasi Profil Responden.....	87
Rekapitulasi Kuesioner Kepuasan Kerja	88
Rekapitulasi Kuesioner Kinerja Karyawan	89
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	90

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Data Karyawan Tetap Tingkat Bawah Borma Dakota.....	29
Tabel 3.2. Operasional Variabel Kepuasan Kerja.....	31
Tabel 3.3. Operasional Variabel Kinerja Karyawan.....	32
Tabel 4.1. Tabel Usia Responden.....	51
Tabel 4.2. Tabel Jenis Kelamin Responden.....	52
Tabel 4.3. Tabel Status Responden	53
Tabel 4.4. Tabel Pendidikan Terakhir Responden.....	54
Tabel 4.5. Tabel Lama Kerja Responden	55
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Kerja.....	56
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja Karyawan	57
Tabel 4.8. Pedoman Penafsiran Rata - Rata Skor Tanggapan Responden	58
Tabel 4.9. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Akan Gaji.....	59
Tabel 4.10. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Akan Pekerjaan.....	60
Tabel 4.11. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Akan Promosi.....	61
Tabel 4.12. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Akan Supervisi	62
Tabel 4.13. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Akan Rekan Kerja ...	63
Tabel 4.14. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Kerja	63
Tabel 4.15. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Kerja	64
Tabel 4.16. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kuantitas Kerja	65
Tabel 4.17. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Ketetapan Waktu.....	66
Tabel 4.18. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kerja Sama.....	66
Tabel 4.19. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Absensi	67
Tabel 4.20. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kinerja Karyawan.....	68
Tabel 4.21. Hasil Uji Statistik Normalitas.....	70
Tabel 4.22. Hasil Uji Multikolinieritas.....	71
Tabel 4.23. Tabel Analisis Awal Model Regresi.....	73
Tabel 4.24. Tabel Analisis Ulang Model Regresi.....	75
Tabel 4.25. Koefisien Determinasi.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Bagan Model Konseptual	7
Gambar 3.1. Tampak depan toko Borma Dakota	42
Gambar 3.2. Tampak dalam toko Borma Dakota.....	42
Gambar 3.3. Struktur Organisasi Borma Toserba Dakota	43
Gambar 3.4. <i>Flow Chart</i> Prosedur Penerimaan Barang Borma Dakota	47
Gambar 4.1. Grafik Usia Responden.....	51
Gambar 4.2. Grafik Jenis Kelamin Responden	52
Gambar 4.3. Grafik Status Responden	53
Gambar 4.4. Grafik Pendidikan Terakhir Responden.....	54
Gambar 4.5. Grafik Lama Kerja Responden	55
Gambar 4.6. Grafik Hasil Uji Normalitas P-P Plot.....	69
Gambar 4.7. Grafik Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 3. Rekapitulasi Profil Responden
- Lampiran 4. Rekapitulasi Kuesioner Kepuasan Kerja
- Lampiran 5. Rekapitulasi Kuesioner Kinerja Karyawan

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan elemen organisasi yang paling penting. Sumber daya manusia merupakan pilar utama sekaligus penggerak roda organisasi dalam mewujudkan visi dan misinya. Oleh sebab itu, harus dipastikan bahwa sumber daya ini dikelola dengan sebaik mungkin agar mampu memberikan kontribusi secara optimal. Maka diperlukanlah sebuah pengelolaan sumber daya manusia secara sistematis dan terencana agar tujuan yang diinginkan dimasa sekarang dan masa depan bisa tercapai yang sering disebut sebagai manajemen sumber daya manusia. Tujuan manajemen sumber daya manusia adalah mengelola atau mengembangkan kompetensi personil agar mampu melaksanakan misi organisasi dalam rangka mewujudkan visinya.

Laju persaingan usaha yang semakin ketat menuntut peningkatan kemampuan sumber daya manusia baik melalui pelatihan maupun pengembangan sumber daya manusia, agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. Keberhasilan suatu perusahaan dapat dilihat dari pencapaian kinerja oleh karyawannya. Fakta tersebut menunjukkan bahwa karyawan harus selalu menampilkan output yang optimal. Baik-buruknya kinerja karyawan akan mempengaruhi kinerja perusahaan secara menyeluruh. Permasalahan yang timbul yaitu, bagaimana menciptakan sumber daya manusia yang berkompeten karena berdampak pada keunggulan dan eksistensi di bidang bisnis serta meningkatkan profitabilitasnya. Individu yang memiliki kinerja yang tinggi dalam suatu organisasi, menandakan bahwa kontribusi yang dilakukan oleh individu telah sejalan sesuai dengan standar suatu perusahaan.

Tinggi rendahnya kinerja seorang karyawan ditentukan oleh faktor – faktor yang mempengaruhinya baik secara langsung maupun tidak langsung. Ada 2 jenis faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu faktor yang berasal dari dalam diri seseorang berupa

sikap, perilaku, kualitas diri, kondisi fisik, dan lain-lain. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari lingkungan yang berupa pengawasan dan perhatian dari orang lain, lingkungan kerja, dan lain-lain. Sehingga, bisa dikatakan bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan terdiri dari sikap, perilaku, tindakan – tindakan dari orang lain atau rekan kerja, pimpinan atau bawahan, fasilitas kerja, iklim organisasi, dan budaya kerja.

Pengawasan yang dilakukan oleh atasan atau supervisor merupakan salah satu aspek dari kepuasan kerja karyawan. Tidak jarang pula seorang karyawan memanfaatkan kesempatan untuk mengambil tindakan tidak pantas yang berdampak buruk bagi suatu perusahaan. Maka dari itu, peran seorang *supervisor* atau atasan juga sangat penting dalam membentuk memotivasi karyawannya sehingga terciptanya suatu kepuasan kerja dan mempengaruhi kinerja karyawannya.

Borma Toserba Dakota (PT. Harja Guna Tama Lestari) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang supermarket atau ritel. Berdiri sejak tanggal 15 Desember 1995. Dengan nama atau merk toko yaitu Borobudur, yang saat itu hanya baru memiliki 30 orang jumlah karyawan beserta jumlah *supervisor* hanya dengan 3 orang (sekarang menjadi 9 orang). Pada tahun 1996, nama merk toko tersebut berganti nama atau berubah menjadi BORMA atau kepanjangan dari Borobudur Market yang sampai saat ini nama tersebut masih dipergunakan.

Pada awalnya kantor pusat / HO (*Head Office*) BORMA Group terpisah, yaitu terletak di ruko Taman Kopo Indah 1. Namun pada tahun 1997, tepatnya pada bulan Agustus kantor pusat / HO (*Head Office*) BORMA Group pindah dari alamat yang lama tersebut ke Jln. Dakota Raya No.109 Bandung, bergabung dengan BORMA cabang Dakota.

Di dalam Borma Toserba Dakota penulis banyak menemukan fenomena yang berkaitan dengan kinerja karyawan. Berdasarkan hasil dari wawancara terhadap pihak *supervisor*, kinerja karyawan tetap di Borma Dakota yang sudah tinggi, hanya ada beberapa karyawan tetap yang kinerjanya lambat bahkan menurun dari sebelumnya. Hal ini diduga disebabkan oleh karyawan tersebut merupakan karyawan yang baru dipromosikan sebagai karyawan tetap dan karyawan tersebut merasa sudah terlalu nyaman pada posisi pekerjaannya.

Selain itu juga ada kasus beberapa karyawan yang sengaja memindahkan produk barangnya secara seenaknya ke rak strategis agar produknya lebih mudah dilihat. Sedangkan perusahaan retail sudah menetapkan perjanjian di atas kertas dengan para supliernya dimana produk barang mereka akan dipajang, akan tetapi seringkali ada beberapa karyawan yang secara seenaknya memindahkan produk barang tersebut ke rak lain yang padahal tempat tersebut sudah dimiliki oleh produk dari supplier lain. Tentu saja hal tersebut membuat para *supervisor* menjadi geram. Namun, hal ini seharusnya menjadi perhatian para karyawan di area tersebut. Hal ini dapat menyebabkan tidak hanya penjualan produk barang yang dirugikan tersebut turun tetapi juga relasi antara perusahaan retail dengan supplier menjadi renggang. Di mana hal tersebut dapat merugikan kedua belah pihak.

Gejala lain yang sering terdengar dari keluhan konsumen dan juga wawancara dari pihak *supervisor* adalah banyaknya karyawan yang kurang ramah dalam melayani konsumen. Hal tersebut juga dirasakan oleh peneliti ketika sedang berbelanja dan meminta tolong kepada salah satu karyawan di sana. Tetapi karyawan tersebut menyambut dengan kurang ramah bahkan ada yang tak acuh sekali pun. Tentunya hal tersebut menciptakan suasana yang kurang nyaman kepada para konsumennya.

Terkait dengan aspek kepuasan kerja, beberapa karyawan tetap ada yang mengeluh tentang gaji yang kurang memuaskan dan memang gaji karyawan di level karyawan di Borma tergolong kecil dibandingkan dengan rivalnya hanya setara dengan UMR di Kota Bandung, akan tetapi beberapa di antara dari mereka banyak yang bersyukur karena difasilitasi dengan tunjangan – tunjangan dan adanya pinjaman tanpa bunga. serta adanya kenaikan gaji sebesar Rp. 100.000,- sebanyak dua sampai tiga kali dalam satu tahun tergantung kinerja dari masing – masing karyawan. Menurut narasumber lainnya, tanggung jawab pekerjaan juga cukup besar walaupun tidak pernah dikenakan target kepada para bawahan. Beberapa narasumber mengatakan bahwa kurangnya SDM untuk membantu pekerjaan – pekerjaan yang ada, mengingat Borma Toserba Dakota memiliki jumlah karyawan tetap yang sangat sedikit untuk menyelesaikan pekerjaan di setiap divisinya seperti divisi elektronik dan aksesoris komputer. Akan tetapi mereka tetap berusaha agar pekerjaan –

pekerjaan yang ada tetap dapat terselesaikan sesuai dengan prosedur dan tenggat waktu yang telah ditetapkan.

Dari sisi jenjang karir di Borma Toserba Dakota bisa dibilang tidak begitu buruk untuk karyawan tetap karena Borma Dakota sendiri memiliki struktur organisasi yang cukup luas. Di tingkat teratas ada *Store Manager*, *Manager Keuangan*, *Manager Marketing*, *Manager Merchandising*, *Manager IT*, dan *Manager Personalia*. Di tingkat menengah ada *Senior Supervisor*, *Supervisor*, *Assistant Supervisor*, dan tim – tim dari berbagai manajerial. Sementara di tingkat terbawah ada kepala bagian atau *staff* dan karyawan. Beberapa karyawan mengatakan bahwa jenjang karir dari karyawan untuk menjadi kepala bagian suatu divisi sangat sulit dan memakan waktu yang sangat lama karena jumlah karyawan tingkat bawah yang tergolong jauh lebih banyak daripada tingkat di atasnya dan menurut keterangan dari manajer toko bahwa perusahaan tidak perlu menambahkan kepala bagian atau supervisor karena sudah cukup. Berdasarkan wawancara dari *supervisor* mengatakan bahwa sejak lama Borma Toserba Dakota tidak memerlukan tambahan orang di bagian kepala divisi maupun supervisor karena sudah dirasa cukup untuk menangani pekerjaan – pekerjaan yang ada. Sehingga banyak karyawan yang merasa sudah merasa terlalu nyaman dengan jabatan mereka dan tidak ada motivasi dalam bekerja dan bahkan beberapa di antara mereka mengalami penurunan kinerja seperti datang sering terlambat, disiplin kerja yang kurang baik, dan sikap dan perilaku yang kurang baik saat melayani para konsumennya.

Berdasarkan fenomena – fenomena yang diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa pengawasan dalam bentuk perhatian yang dilakukan oleh *supervisor* kepada para karyawan, kesempatan untuk mendapatkan promosi, gaji yang diberikan, rekan kerja, dan beban pekerjaan di Borma Toserba Dakota menjadi faktor – faktor kepuasan kerja yang penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Sebagai karyawan perlu adanya komitmen dalam bekerja dan penuh rasa tanggung jawab dan jujur dalam bekerja. Sebagai atasan, perlu adanya pengawasan dan perhatian terhadap para karyawannya agar terciptanya suatu motivasi terhadap para karyawannya tersebut.

Dengan adanya hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dan berdasarkan penjelasan permasalahan di atas, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian di Borma Toserba Dakota dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Tetap di Borma Toserba Dakota”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi masalah dalam 3 pertanyaan:

1. Bagaimana kepuasan kerja karyawan tetap di Borma Toserba Dakota?
2. Bagaimana kinerja karyawan tetap di Borma Toserba Dakota?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan tetap di Borma Toserba Dakota?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas, tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Mengetahui bagaimana kepuasan kerja karyawan tetap di Borma Toserba Dakota.
2. Mengetahui bagaimana kinerja karyawan tetap di Borma Toserba Dakota.
3. Mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan tetap di Borma Toserba Dakota.

1.4. Mafaat Penelitian

Hasil penelitian ini memiliki beberapa manfaat, antara lain :

1. Bagi Perusahaan, penelitian ini dapat digunakan sebagai info untuk mengembangkan dan melatih para karyawannya dalam upaya mengoptimalkan kinerja para karyawannya guna meningkatkan motivasinya dalam bekerja sehingga terciptanya kepuasan kerja yang positif bagi para karyawannya.

2. Bagi Penulis, penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk mengembangkan keilmuan dan praktek perilaku keorganisasian maupun MSDM.
3. Bagi Pihak Lain, penelitian ini berguna sebagai ilmu pengetahuan, wawasan, dan referensi bagi yang ingin mengembangkan penelitian ini dan sebagai sumbangan pemikiran dalam menyebarkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan kepada masyarakat.

1.5. Kerangka Pemikiran

Luthans (2006:243) mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang merupakan hasil dari evaluasi pengalaman kerja seseorang. Menurut Hasibuan (2006:204), kepuasan kerja adalah sikap emosional yang mencintai pekerjaannya. Sikap ini mencerminkan moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja menurut Robbins dan Judge (2013:110) adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Sedangkan, menurut George dan Jones (2005:81) “*Job satisfaction is the collection of feelings and beliefs that people have about their current jobs.*”, yang berarti bahwa kepuasan kerja adalah kumpulan perasaan dan keyakinan mereka tentang pekerjaannya saat ini.

Untuk mengukur kepuasan kerja, peneliti menggunakan dimensi *Job Descriptive Index* (JDI) dari Luthans (2006:243). Dimana, dimensi – dimensi yang terdapat pada JDI tersebut adalah:

1. Gaji
2. Pekerjaan itu sendiri
3. Promosi
4. Supervisi
5. Rekan kerja

As’ad (2008:48) mengatakan bahwa *job performance* atau kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Mangkunegara (2009:9) mengatakan 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. Menurut Byars (dalam Indrasari, 2017:98), kinerja merupakan hasil keterkaitan antara usaha, kemampuan, dan persepsi tugas. Kinerja yang tinggi sebagai suatu langkah untuk menuju pada proses tercapainya tujuan organisasi bersangkutan. Sedangkan, menurut Mathis dan Jackson (2006:65), kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai dalam mengemban pekerjaannya.

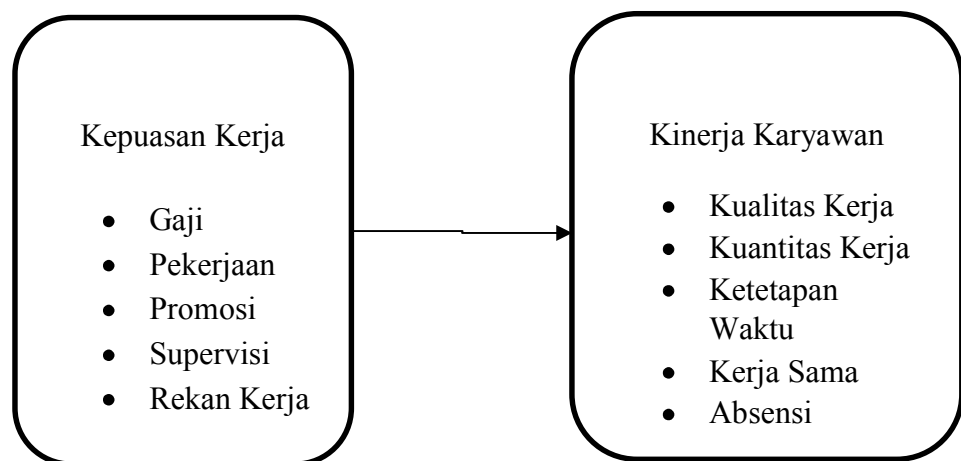
Untuk mengukur kinerja karyawan, peneliti menggunakan dimensi kinerja karyawan dari Mathis dan Jackson (2006:378). Dimana dimensi – dimensi tersebut adalah:

1. Kualitas Kerja
2. Kuantitas Kerja
3. Ketepatan Waktu
4. Absensi
5. Kerja Sama

Dari pengertian dan uraian yang telah disampaikan, dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan tetap di Borma Toserba Dakota. Kerangka pemikiran tersebut dapat dilihat pada gambar bagan model konseptual berikut ini:

Gambar 1.1

Bagan Model Konseptual



Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dibuat, maka penulis menetapkan hipotesis penelitian: Terdapat pengaruh kepuasan kerja (baik secara keseluruhan maupun per dimensinya) terhadap kinerja karyawan tetap di Borma Toserba Dakota.