



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan *Job***  
***Involvement* di Retail X Bandung**

Skripsi

Oleh

Lola Garda Sihombing

2014320105

Bandung

2018



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan *Job***  
***Involvement* di *Retail X* Bandung**

Skripsi

Oleh

Lola Garda Sihombing

2014320105

Pembimbing

Marihot Tua Efendi Hariandja, Drs., M.Si.

Bandung

2018

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Lola Garda Sihombing  
Nomor Pokok : 2014320105  
Judul : Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan *Job Involvement* di *Retail X* Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Rabu, 6 Juni 2018  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota**  
Fransiska Anita Subari, S.S., M.M.

: 

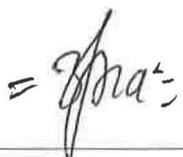
**Sekretaris**

Marihot Tua Efendi Hariandja, Drs., M.Si.

: 

**Anggota**

Dr. Theresia Gunawan, M.M., M.Phil.

: 

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



## Pernyataan

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lola Garda Sihombing  
NPM : 2014320105  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis  
Judul : Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan *Job Involvement* Karyawan di *Retail X* Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, telah ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar dan penuh tanggung jawab, dan akan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari didapati bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 31 Mei 2018

  
METERAI  
TEMPEL  
TGL. 31  
0430A051873/0377/LOLA  
0000  
RIBURUPIAH  
Lola Garda Sihombing

## ABSTRAK

Nama : Lola Garda Sihombing

NPM 2014320105

Judul : Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan *Job Involvement* Karyawan di *Retail X*.

---

Konsumsi dalam negeri merupakan salah satu faktor paling penting dalam upaya mempertahankan perekonomian pertumbuhan pasar untuk bergerak naik. Hal ini didorong oleh perluasan kelas menengah yang memiliki kecenderungan lebih tinggi dalam kesanggupan membayar demi mutu dan nilai, dan karenanya mempercepat terbukanya peluang pada sektor *retail*.

Kepuasan kerja yang berkaitan dengan keterlibatan kerja akan menghasilkan loyalitas dan hasil kerja yang baik dari karyawan dan dapat mencapai tujuan perusahaan. Tujuan penelitian di *Retail X* adalah untuk melihat bagaimana hubungan antara kepuasan kerja dan keterlibatan karyawannya. *Retail X* sendiri adalah sebuah perusahaan *retail* modern asli Indonesia dengan format Supermarket dan Department Store yang berdiri di Kota Bandung pada tahun 1982. Secara umum menjual berbagai produk makanan, minuman dan barang kebutuhan hidup lainnya dengan harga yang bersaing untuk memenuhi kebutuhan konsumen sehari-hari.

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode penelitian survey. Berdasar pada metode yang dipakai, dalam mengumpulkan dan menganalisis data dilakukan dengan cara wawancara, menyebarkan kuesioner dan observasi langsung di perusahaan. Teknik analisis data kuantitatif dengan perhitungan rumus korelasi *Rank Spearman* menggunakan Microsoft Excel.

Hasil dari analisis, diketahui bahwa nilai koefisien korelasi *Rank Spearman* mengenai hubungan kepuasan kerja dengan keterlibatan kerja karyawan didapatkan sebesar 0,549 yang berarti memiliki tingkat hubungan yang sedang atau cukup adanya hubungan kepuasan kerja dengan keterlibatan kerja. Nilai korelasi bernilai positif, dimana semakin tinggi kepuasan kerja maka akan diikuti juga dengan keterlibatan kerja yang tinggi.

Saran bagi perusahaan adalah perusahaan diharapkan dapat memperhatikan setiap pegawai dalam pekerjaan serta memberikan umpan balik atas prestasi ataupun kinerja yang baik yang sudah dihasilkan oleh karyawan itu sendiri.

KATA KUNCI : Kepuasan kerja, Keterlibatan kerja, Retail

**ABSTRACT**

Name : Lola Garda Sihombing

Student Number : 2014320105

Title : *Relationship between Job Satisfaction and Job Involvement of Employee at Retail X*

---

*Domestic consumption is one of the most important factors in keeping the market growth and economy moving up. This is driven by the expansion of the middle class with a higher tendency to pay for quality and value, and accelerating the opening of opportunities in the retail sector.*

*Job Satisfaction relating to Job Involvement will result in loyalty and good work of employees and can achieve company goals. The purpose of research in Retail X is to see how the relationship between job satisfaction and job involvement. Retail X is a modern retail company originated from Indonesia with Supermarket and Department Store format that established in Bandung in 1982. Generally it sells a wide range of consumer goods at competitive prices to fulfill the needs of everyday consumers.*

*The method used in this research is survey research method. By conducting interview and direct observation at the company as well as distributing questionnaires. Data are analyzed quantitatively using calculation of Rank Spearman correlation using Microsoft Excel.*

*The result of the analysis, it is known that the correlation coefficient of Rank Spearman on the relationship of job satisfaction with job involvement is 0.549, which means having a moderate relationship level or there is a relationship between job satisfaction and job involvement. The value of correlation is positive means the higher job satisfaction will be followed also with high work involvement.*

*Advice that can given to the company is companies are expected to give attention to every employee, both in the work and provide feedback on achievement or good performance that has been produced by the employees.*

**KEYWORDS** : *Job satisfaction, Job Involvement, Retail*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya naikkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena berkat kasih karuniaNya dan penyertaanNya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan *Job Involvement* Karyawan di *Retail X* Bandung**”.

Pada kesempatan ini perkenankan saya dengan tulus hati untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang sudah mendukung dan membantu penyelesaian skripsi ini :

1. Bapak Marihot Tua Efendi Hariandja, Drs., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan kepada saya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis yang juga bersedia meluangkan waktu untuk bertukar pikiran.
3. Bapak Gandhi Pawitan, Ir., M.Sc., Ph.D. selaku dosen statistika dan Metode Penelitian Bisnis yang bersedia meluangkan waktu untuk membantu saya dalam pengolahan data skripsi ini.
4. Mas Daniel Karim, S.IP., M.M. selaku dosen yang bersedia meluangkan waktu untuk bertukar pikiran dan membantu menjawab setiap pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan skripsi.
5. Kedua orang tua saya, terima kasih bapak dan mamak yang selalu mendukung, membiayai, memberikan perhatian, memberikan

dorongan dan semangat, dan tidak henti-hentinya mendoakan saya untuk dapat menyelesaikan studi ini.

6. Kakak dan Abang saya, Evi Bintang dan Henry Adam Parulian Sihombing yang selama ini telah membantu, mendukung, memberikan perhatian, dan selalu mendoakan saya.
7. Bapak dan Ibu dari pihak manajemen *Retail X* yang telah mengizinkan saya untuk melakukan wawancara dan penelitian di perusahaan.
8. Kak Joan Maliangkay yang menjadi sahabat dan kakak. Terima kasih karena sudah mau menemani, mendukung, membantu, menasihati, dan menjadi pendengar dan pemberi solusi yang baik karena pengalamannya yang sudah lebih banyak. Semangat ujian negara dan thesis nya, Dokter Gigi & Master *soon to be*.
9. Anastasia Tertia Degta Fredicia yang menjadi teman pertama dari osfak hingga saat ini dan seterusnya. Terima kasih sudah menjadi sahabat yang selalu mau mendukung, menasihati, menegur dan menemani dalam situasi dan kondisi apapun.
10. Marina yang menjadi sahabat dan teman sebelah kamar di kosan. Terima kasih sudah menjadi teman yang selalu ada dan selalu bareng kemanapun dalam suka maupun duka dan menjadi teman seperjuangan dari semester 1 hingga seterusnya.
11. Ajeng Amanda yang menjadi teman pertama saat osfak dan sahabat hingga saat ini dan seterusnya. Terima kasih atas pertemanan,

dukungan, perhatian, dan juga bantuan selama hidup sama-sama di

Bandung. Salam “*see you on top!*”. Semoga kita tetap *keep in touch!*

12. Bonita Priliana yang sudah menjadi sahabat selama ada di perkuliahan dan seterusnya. Terima kasih atas ketulusan, kebaikan, perhatian, susah senang sama-sama selama ada di Bandung. Salam “*see you on top!*”. Semoga kita tetap *keep in touch!*
13. Pingkan Audrine yang sudah menjadi sahabat hingga saat ini selama di kampus hingga seterusnya. Terima kasih atas dorongan, dukungan, kebaikan dan ketulusan selama ada di Bandung, semoga Pingkan yang sudah mendahului The Bondolz karena wisuda duluan sukses karir dan pekerjaannya! Salam “*see you on top!*”. Semoga kita tetap *keep in touch!*
14. Natalia Nadia yang menjadi teman dari awal perkuliahan, teman satu kosan, dan teman perjuangan selama hidup di Bandung. Terima kasih untuk pertemanan, perhatian, susah dan senang, kebaikan dan juga ketulusan selama ini. Semoga sukses dengan yang dicita-citakan.
15. Uly, Gaby, Alia, Gladys, Nike, Evlin, Ghina, Sari, dan Siska yang menjadi teman dan sahabat dari Playgroup, TK, SD, SMP, SMA, Kuliah dan seterusnya. Terima kasih untuk dukungan, nasihat, dan doa-doanya walaupun kita terbentang jarak yang jauh. Aku mengasihi kalian.
16. Teman-teman tim futsal FISIP putri PSC 2018 (Aji, Ucok, Bri, Putri, Nadya, Jessica, Ajeng, Atan, Maura, Oci, Ocha, Carol, Dinda, Rere,

Chika, Cherish), tim basket FISIP putri PSC 2015, 2016, dan 2017. Terima kasih untuk pengalaman dan sudah mengizinkan bergabung dalam tim.

Semoga Tuhan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah begitu banyak membantu dan mendukung saya. Saya menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik sangat diharapkan untuk menambah pengetahuan yang bermanfaat.

Bandung, Mei 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| ABSTRAK.....   | ii   |
| ABSTRACT .....   | iii  |
| KATA PENGANTAR.....  | iv   |
| DAFTAR TABEL.....  | xi   |
| DAFTAR GAMBAR .....  | xiii |
| BAB 1 PENDAHULUAN.....   | 14   |
| 1.1. Latar Belakang .....  | 14   |
| 1.2. Identifikasi Masalah .....  | 19   |
| 1.3. Tujuan Penelitian.....  | 19   |
| 1.4. Manfaat Penelitian.....   | 20   |
| BAB 2 LANDASAN TEORI .....   | 21   |
| 2.1. Kepuasan Kerja .....  | 21   |
| 2.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja .....  | 21   |
| 2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....                             | 22   |
| 2.1.1 Dampak dari Ketidakpuasan dan Kepuasan Karyawan di Tempat<br>Kerja ..... | 23   |
| 2.2. <i>Job Involvement</i> .....  | 24   |
| 2.2.1 Pengertian <i>Job Involvement</i> .....                                  | 24   |
| 2.2.2 Indikator <i>Job Involvement</i> .....                                   | 26   |
| 2.2.3 Karakteristik <i>Job Involvement</i> .....                               | 26   |
| 2.2.4 Faktor yang mempengaruhi <i>Job Involvement</i> .....                    | 28   |
| 2.3. <i>Job Satisfaction</i> dan <i>Job Involvement</i> .....                  | 29   |
| BAB 3 METODE PENELITIAN .....  | 31   |
| 3.1. Jenis Penelitian.....   | 31   |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.2. Metode Penelitian.....                  | 31        |
| 3.3. Model Penelitian.....                   | 32        |
| 3.4. Operasionalisasi Variabel .....         | 33        |
| 3.5. Teknik Pengumpulan Data.....            | 34        |
| 3.6. Populasi dan Sampel.....                | 35        |
| 3.7. Teknik Analisis Data .....              | 36        |
| <b>BAB 4 PROFIL PERUSAHAAN.....</b>          | <b>38</b> |
| 4.1. Sejarah Perusahaan .....                | 38        |
| 4.2. Visi dan Misi Perusahaan.....           | 38        |
| 4.3. Nilai Perusahaan.....                   | 38        |
| 4.4. Cabang <i>Retail X</i> .....            | 39        |
| 4.5. Struktur Organisasi Perusahaan .....    | 39        |
| <b>BAB 5 PEMBAHASAN .....</b>                | <b>42</b> |
| 5.1. Karakteristik Responden.....            | 42        |
| 5.1.1 Jenis Kelamin .....                    | 42        |
| 5.1.2 Usia.....                              | 43        |
| 5.1.3 Pendidikan Terakhir.....               | 43        |
| 5.1.4 Lama Bekerja.....                      | 44        |
| 5.2. Uji Validitas .....                     | 44        |
| 5.2.1 Uji Validitas Kepuasan Kerja .....     | 45        |
| 5.2.2 Uji Validitas Keterlibatan Kerja ..... | 47        |
| 5.3. Uji Realibilitas.....                   | 48        |
| 5.4. Kepuasan Kerja .....                    | 49        |
| 5.4.1 Tingkat Kepuasan Kerja .....           | 66        |
| 5.5. Keterlibatan Kerja .....                | 70        |

|  |    |
|--|----|
| 5.5.1 Tingkat Keterlibatan Kerja.....  | 77 |
| 5.6. Hubungan kepuasan kerja dengan keterlibatan kerja karyawan .....        | 80 |
| 5.6.1 Analisis Korelasi <i>Rank Spearman</i> .....                           | 80 |
| 5.7. Hubungan antara Dimensi Kepuasan Kerja dengan <i>Job Involvement</i> .. | 83 |
| BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....  | 84 |
| 6.1. Kesimpulan .....  | 84 |
| 6.2. Saran .....   | 85 |
| DAFTAR PUSTAKA .....   | 86 |
| LAMPIRAN .....   | 88 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 3-1 Operasionalisasi Variabel .....                                  | 33 |
| Tabel 5-1 Jenis Kelamin.....   | 42 |
| Tabel 5-2 Usia Responden .....   | 43 |
| Tabel 5-3 Pendidikan Terakhir Responden .....                              | 43 |
| Tabel 5-4 Lama Bekerja .....   | 44 |
| Tabel 5-5 Validitas Kepuasan Kerja .....                                   | 45 |
| Tabel 5-6 Validitas Keterlibatan Kerja .....                               | 47 |
| Tabel 5-7 Gaji sesuai dengan beban kerja.....                              | 49 |
| Tabel 5-8 Peluang promosi kerja kecil.....                                 | 50 |
| Tabel 5-9 Atasan cukup kompeten dalam menjalankan tugasnya .....           | 50 |
| Tabel 5-10 Tidak puas dengan benefit yang diterima.....                    | 51 |
| Tabel 5-11 Menerima penghargaan sesuai dengan seharusnya .....             | 51 |
| Tabel 5-12 Banyak peraturan dan prosedur yang membuat pekerjaan susah..... | 52 |
| Tabel 5-13 Senang dengan orang yang bekerja bersama .....                  | 52 |
| Tabel 5-14 Terkadang pekerjaan tidak berarti/sia-sia.....                  | 53 |
| Tabel 5-15 Komunikasi di dalam perusahaan baik.....                        | 53 |
| Tabel 5-16 Jangka waktu kenaikan gaji berjauhan dan jarang .....           | 53 |
| Tabel 5-17 Peluang promosi bagi yang bekerja dengan baik.....              | 54 |
| Tabel 5-18 Atasan berlaku tidak adil .....                                 | 54 |
| Tabel 5-19 Benefit sama dengan perusahaan lain.....                        | 55 |
| Tabel 5-20 Merasa pekerjaan tidak dihargai .....                           | 55 |
| Tabel 5-21 Kadang kerja keras terhalang oleh birokrasi.....                | 56 |
| Tabel 5-22 Harus kerja keras karena rekan kerja kurang berkompeten .....   | 56 |
| Tabel 5-23 Senang dengan hal yang dilakukan di tempat kerja .....          | 56 |
| Tabel 5-24 Tujuan perusahaan ini tidak jelas .....                         | 57 |
| Tabel 5-25 Tidak dihargai sesuai kemampuan .....                           | 57 |
| Tabel 5-26 Kemajuan karir sama dengan ditempat lain.....                   | 58 |
| Tabel 5-27 Atasan tidak memikirkan perasaan bawahannya .....               | 58 |
| Tabel 5-28 Benefit yang diterima adil .....                                | 59 |
| Tabel 5-29 Ada penghargaan bagi karyawan .....                             | 59 |
| Tabel 5-30 Terlalu banyak melakukan pekerjaan.....                         | 59 |
| Tabel 5-31 Menikmati bekerja bersama rekan kerja.....                      | 60 |
| Tabel 5-32 Merasa tidak tahu kondisi perusahaan.....                       | 60 |
| Tabel 5-33 Bangga dengan pekerjaan yang dilakukan .....                    | 61 |
| Tabel 5-34 Puas dengan peluang kenaikan gaji.....                          | 61 |
| Tabel 5-35 Benefit yang diterima tidak sesuai .....                        | 62 |
| Tabel 5-36 Senang dengan atasan.....                                       | 62 |
| Tabel 5-37 Terlalu banyak pekerjaan.....                                   | 63 |

|  |    |
|--|----|
| Tabel 5-38 Usaha tidak dihargai.....   | 63 |
| Tabel 5-39 Puas dengan kesempatan promosi.....                                 | 64 |
| Tabel 5-40 Banyak percekocokan ditempat kerja .....                            | 64 |
| Tabel 5-41 Pekerjaan menyenangkan .....  | 65 |
| Tabel 5-42 Tugas pekerjaan tidak dijelaskan sepenuhnya .....                   | 65 |
| Tabel 5-43 rata-rata dimensi gaji .....  | 66 |
| Tabel 5-44 rata-rata dimensi promosi .....                                     | 67 |
| Tabel 5-45 rata-rata dimensi Pimpinan .....                                    | 67 |
| Tabel 5-46 rata-rata dimensi pekerjaan.....                                    | 68 |
| Tabel 5-47 rata-rata dimensi Lingkungan Kerja.....                             | 69 |
| Tabel 5-48 Lebih senang dirumah daripada bekerja.....                          | 71 |
| Tabel 5-49 Menghindari tugas dan tanggung jawab kerja .....                    | 71 |
| Tabel 5-50 Terlibat secara pribadi dalam pekerjaan.....                        | 72 |
| Tabel 5-51 Tingkat ambisius mengenai pekerjaan menurun .....                   | 72 |
| Tabel 5-52 Kadang terbangun sambil memikirkan pekerjaan besok.....             | 72 |
| Tabel 5-53 Kepuasan utama dalam hidup berasal dari pekerjaan .....             | 73 |
| Tabel 5-54 Pekerjaan menjadi bagian dari hidup .....                           | 73 |
| Tabel 5-55 Banyak hal yang lebih penting daripada bekerja .....                | 73 |
| Tabel 5-56 Merasa tertekan saat gagal dalam hal pekerjaan .....                | 74 |
| Tabel 5-57 Ingin menghukum diri sendiri atas kesalahan dalam pekerjaan.....    | 74 |
| Tabel 5-58 Sangat perfeksionis tentang pekerjaan .....                         | 74 |
| Tabel 5-59 Pekerjaan hanya sebagian kecil dari diri .....                      | 75 |
| Tabel 5-60 Ada kegiatan yang lebih penting dari pekerjaan .....                | 75 |
| Tabel 5-61 Dulu lebih peduli dengan pekerjaan daripada sekarang .....          | 76 |
| Tabel 5-62 Dapat mengukur orang dengan baik dari hasil pekerjaannya .....      | 76 |
| Tabel 5-63 Datang kerja lebih awal untuk menyiapkan segala sesuatu.....        | 76 |
| Tabel 5-64 Akan terus bekerja meski tidak butuh uang.....                      | 77 |
| Tabel 5-65 Akan tetap lembur meski tidak dibayar.....                          | 77 |
| Tabel 5-66 rata-rata dimensi keaktifan.....                                    | 78 |
| Tabel 5-67 rata-rata dimensi pekerjaan .....                                   | 79 |
| Tabel 5-68 RANK SPEARMAN .....   | 81 |
| Tabel 5-69 Korelasi dimensi kepuasan kerja dengan <i>Job Involvement</i> ..... | 83 |

**DAFTAR GAMBAR**

|  |    |
|--|----|
| Gambar 3-1 Model Penelitian.....                     | 32 |
| Gambar 4-1 Struktur Organisasi <i>Retail X</i> ..... | 40 |

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Konsumsi dalam negeri merupakan salah satu faktor paling penting dalam upaya mempertahankan perekonomian pertumbuhan pasar untuk bergerak naik. Hal ini didorong oleh perluasan kelas menengah yang memiliki kecenderungan lebih tinggi dalam kesanggupan membayar demi mutu dan nilai, dan karenanya mempercepat terbukanya peluang pada sektor *retail*, terutama untuk produk pribadi dan mewah seperti busana, hiburan, liburan dan otomotif (Liliyah, 2017). Pemenuhan kebutuhan sehari-hari pada masyarakat dapat dilakukan dengan berbelanja, karena semakin tinggi tingkat pendapatan seseorang maka semakin tinggi pula tingkat kebutuhan dan keinginannya. Para penyedia kebutuhan kemudian mulai bermunculan baik dalam penyediaan layanan produk ataupun jasa. Industri yang dapat memenuhi kebutuhan harian maupun kebutuhan pokok ini adalah kegiatan bisnis yang bergerak dalam bidang *retail*, bukan hanya sebagai supplier bagi toko atau gerai kecil (warung) tapi juga secara langsung memberikan layanan kepada konsumen, inilah yang harusnya mampu mendorong perkembangan industri *retail* di Indonesia.

Saat ini bisnis *retail* atau yang biasa disebut bisnis eceran merupakan bisnis yang mampu mendukung pertumbuhan ekonomi ditengah situasi perkembangan ekonomi negara ini. Faktor yang mempengaruhi perkembangan ini karena *retail*

bersentuhan langsung dengan kebutuhan pokok sehari-hari. Masuknya bisnis *retail* ini bukan hanya di perkotaan saja, melainkan di daerah yang susah untuk dijangkaupun sudah mulai terlihat. Bentuk usaha ini memang tidak menggantikan peran dari pasar tradisional akan tetapi menggeser pilihan masyarakat karena tempat yang nyaman, meskipun dengan penawaran harga yang sedikit lebih mahal bila dibandingkan pasar tradisional.

Persaingan yang dirasakan saat ini oleh sektor *retail* adalah persaingan dengan usaha sejenis dan media belanja online. Para pelaku industri *retail* mengakui daya beli masyarakat saat ini terasa melemah (Sugianto, 2017). Tutum Rahanta (2017) sebagai Wakil Ketua Umum Asosiasi Pengusaha *Retail* Indonesia mengatakan memang saat ini benar ada perubahan pola belanja masyarakat secara online, namun hal itu tidak terjadi di semua jenis barang, perubahan pola belanja masyarakat terasa untuk produk pakaian maupun produk lainnya seperti elektronik. Itulah mengapa beberapa pusat perbelanjaan dikabarkan sepi pengunjung, namun khusus untuk *retail* makanan dan minuman terlebih seperti minimarket tidak terhantam oleh para penjual online. Sehubungan dengan itu barang yang dijual oleh minimarket merupakan produk kebutuhan sehari-hari dan pangsa pasarnya merupakan masyarakat dari berbagai kalangan .

*Retail X* adalah sebuah perusahaan *retail* modern asli Indonesia dengan format Supermarket dan Department Store yang berdiri di Kota Bandung pada tahun 1982. *Retail X* ini secara umum menjual berbagai produk makanan, minuman dan barang kebutuhan hidup lainnya dengan harga yang bersaing untuk memenuhi kebutuhan konsumen sehari-hari. *Retail X* ini terus berkembang seiring persaingan

bisnis yang semakin tinggi, letak gerai di berbagai lokasi yang strategis dan penyediaan fasilitas yang memuaskan, juga menjadi daya tarik bagi sebagian konsumen. Berkembangnya perusahaan ini pun tidak luput dari kinerja karyawan yang dimiliki oleh perusahaan.

*Retail* harus didukung oleh berbagai aspek agar dapat bersaing dengan *retail* lainnya. Hal inilah yang mendorong para pelaku bisnis untuk menciptakan dan memberikan *value added* (nilai tambah) agar tetap unggul serta mampu bersaing. Salah satu cara untuk menciptakan dan memberi nilai tambah yaitu dengan mengelola sumber daya yang ada di dalam perusahaan dengan baik, salah satunya sumber daya manusia. Pentingnya peran dari sumber daya manusia dalam berjalannya sebuah perusahaan perlu diperhatikan oleh bidang Human Resource.

Dalam menjalankan pekerjaan di bidang *retail* dengan tuntutan pekerjaan yang mengharuskan karyawannya untuk teliti dalam berbagai hal dan memiliki banyak karyawan, diperlukan perhatian dan pembagian pekerjaan sesuai dengan spesifikasi pekerjaan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Banyak hal penting yang harus diperhatikan dalam industri *retail*. Beberapa contohnya yaitu kondisi barang, kelayakan produk yang dijual seperti masa berlakunya, dan jenis-jenis barang kebutuhan yang dijual. Keterlibatan karyawan dalam menjalankan pekerjaan menjadi faktor keberlangsungan kegiatan bisnis *retail*, untuk itu karyawan diharapkan mampu bekerja secara cepat dan tepat sesuai dengan deskripsi pekerjaannya dalam menangani konsumen, mengatur produk pada layout yang sudah ditentukan, dan mengawasi pemindahan barang dari gudang ke toko.

Dengan kondisi seperti ini, *Retail X* sebagai perusahaan yang memiliki banyak cabang dan karyawan harus memperhatikan sumber daya manusia di perusahaannya karena permasalahan yang dapat muncul secara umum dari Industri *Retail* adalah turnover karyawan dan hiring and retain karyawan yang bertalenta (Lewis, 2018). Dari permasalahan yang terjadi secara umum, dapat dikatakan hal tersebut bisa terjadi karena kurangnya kepuasan yang didapatkan di perusahaan sehingga keterlibatan karyawan dalam pekerjaannya rendah. *Retail X* juga diharapkan mampu melihat keaktifan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya dan melihat apakah kepuasan kerja yang didapatkan oleh karyawan menunjukkan kinerja yang baik dalam penyelesaian pekerjaan dan dapat mencapai tujuan perusahaan.

Jika karyawan bekerja di sebuah perusahaan yang berhubungan secara langsung dengan konsumen memberikan pelayanan yang kurang baik, akan membuat konsumen beralih dan menjadi tidak loyal. Beralih memiliki artian bahwa konsumen akan lebih memilih tempat yang menawarkan pelayanan yang lebih baik, atau bahkan memilih untuk mengurangi interaksi secara langsung dengan karyawan seperti berbelanja di media online. Hal ini dapat menyebabkan perusahaan kehilangan konsumen dan membuat daya beli dari konsumen melemah, untuk itulah penting bagi setiap karyawan untuk menjalankan fungsi pekerjaannya dengan baik sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen maupun pihak perusahaan. Tantangan seperti inilah yang dirasakan oleh industri *Retail* saat ini, yaitu pelayanan yang diberikan kepada konsumen apakah sudah dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Keterlibatan karyawan (*Job Involvement*) yang tinggi akan menunjukkan bahwa pekerjaannya penting dalam hidupnya, memiliki rasa bangga terhadap perusahaannya, dan aktif berpartisipasi dalam pekerjaannya (Robbins & Judge, 2013). Jika karyawan tidak merasakan bahwa pekerjaan itu adalah bagian penting dari dirinya sendiri, maka akan berdampak pada pelayanan kepada konsumen. *Job Involvement* penting di perusahaan *retail* yang pekerjaannya banyak berhubungan dengan orang karena *Job Involvement* berperan aktif menunjukkan perilaku. Jika pekerjaan dilakukan setengah-setengah akan berpengaruh kepada konsumen yang menjadi tidak puas.

Kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Orang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi merasakan perasaan yang positif tentang pekerjaan itu, sebaliknya orang yang tidak puas merasakan perasaan negatif tentang pekerjaannya (Robbins & Judge, 2013). Hal ini menjadi penting bagi perusahaan, karena jika karyawan terlibat aktif dalam pekerjaan dan memiliki kepuasan kerja yang tinggi maka akan berdampak kepada produktivitas dan memberikan hasil kinerja yang baik yang nantinya juga akan memberikan kepuasan bagi konsumen.

Setelah menjelaskan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian **Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan *Job Involvement* Karyawan di *Retail X* Bandung.**

## 1.2. Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini, perusahaan yang akan diteliti adalah *Retail X*. Perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan yang telah lama berdiri dan cukup berkembang di Kota Bandung. Penelitian ini dilakukan karena penulis ingin mengetahui apakah terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan keterlibatan kerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Sejauh mana tingkat Kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) karyawan di *Retail X*?
2. Sejauh mana tingkat Keterlibatan kerja (*Job Involvement*) karyawan di *Retail X*?
3. Sejauh mana hubungan Kepuasan kerja dengan Keterlibatan kerja karyawan di *Retail X*?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat Kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) yang dirasakan oleh karyawan di *Retail X*.
2. Mengetahui tingkat Keterlibatan kerja (*Job Involvement*) karyawan di *Retail X* dalam mengerjakan pekerjaan.

Melihat bagaimana dan sejauh mana hubungan Kepuasan kerja dengan Keterlibatan kerja di *Retail X*.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang sekiranya dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut, bagi :

##### 1. Penulis

- Mampu menghasilkan laporan penelitian untuk selanjutnya dapat digunakan sebagai acuan mahasiswa lain atau pembaca yang ingin melakukan penelitian yang berhubungan dengan kepuasan kerja dan keterlibatan kerja di bidang *Retail*.
- Untuk dapat menyelesaikan tugas akhir dan masa studi di Universitas Katolik Parahyangan.

##### 2. Perusahaan

Agar perusahaan dapat mengetahui sejauh mana kepuasan dan keterlibatan dari karyawan yang bekerja di perusahaannya.

##### 3. Akademik

Menambah ilmu pengetahuan bagi mahasiswa untuk melakukan penelitian sumber daya manusia.