

ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA
KARYAWAN AZ ZAHRA SWALAYAN BANJARBARU

ABSTRAK

Winda Amalia¹, Syahrani², Dwi Wahyu Artiningsih³

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al- Banjari
Banjarmasin, 17.31.0519

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al- Banjari
Banjarmasin, 1125097401

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al- Banjari
Banjarmasin, 1119056501

Email: alwindaaml@gmail.com

Yang melatarbelakangi penelitian ini adalah Permasalahan kepuasan kerja karyawan merupakan aspek yang harus diperhatikan karena permasalahan tersebut memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan kerja karyawan. Beberapa kendala yang harus dihadapi dalam kepuasan kerja, seperti faktor gaji, pekerjaan itu sendiri, kondisi kerja, rekan kerja, motivasi kerja dan juga pangkat atau jabatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atau melihat bagaimana gambaran tingkat kepuasan kerja karyawan dan seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Az Zahra Swalayan Banjarbaru dalam melakukan kegiatan kepuasan kerja. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian Analisis Deskriptif yang merupakan kegiatan pengumpulan data, analisis data, dan pada akhirnya dirumuskan suatu kesimpulan yang mengacu pada analisis data tersebut.

Hasil penelitian ini menunjukkan motivasi kerja mempengaruhi kepuasan kerja serta kinerja karyawan. Pengaruh langsung motivasi kerja terhadap kinerja karyawan lebih besar dari pada pengaruh tidak langsung motivasi kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.

Kata Kunci : Faktor - Faktor Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

The background of this research is the problem of employee job satisfaction is an aspect that must be considered because these problems have a considerable influence on employee job

satisfaction. Some of the obstacles that must be faced in job satisfaction, such as salary factors, the work itself, working conditions, co-workers, work motivation and also rank or position.

This study aims to find out or see how the description of the level of employee job satisfaction and how much influence job satisfaction has on the performance of employees of Az Zahra Swalayan Banjarbaru in carrying out job satisfaction activities. This study uses a descriptive analysis research design which is an activity of collecting data, analyzing data, and finally formulating a conclusion that refers to the analysis of the data.

The results of this study indicate that work motivation affects job satisfaction and employee performance. The direct effect of work motivation on employee performance is greater than the indirect effect of work motivation on employee performance through job satisfaction.

Keywords: Job Satisfaction Factors, Employee Performance

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan dan pencapaian tujuan perusahaan. Dalam rangka pencapaian tujuan tersebut, sumber daya selalu dituntut untuk mampu meningkatkan produktivitas kerjanya demi kelangsungan dan peningkatan kepuasan kinerja, pendapatan dan keuntungan perusahaan. Bila dalam suatu perusahaan dengan banyak karyawan yang mengalami gangguan produktivitas dan kesehatan, maka perusahaan dapat terganggu.

Gangguan yang dimaksud meliputi beberapa hal, diantaranya tidak ada gairah kerja karyawan yang dapat menyebabkan

produktivitas kepuasan kerja menurun, sebagai akibat rutinitas yang terus menerus yang berakibat pada kebosanan dan ketidakpuasan kerja. Karyawan yang mengalami ketidakpuasan kerja akan merasa pekerjaannya merupakan suatu beban yang harus di kerjakan. Keadaan terbebani mendasari suatu keterpaksaan dalam bekerja, sehingga pekerjaan yang di kerjakan tidak memberikan hasil maksimal, sesuai dengan harapan dan tujuan dari perusahaan. Untuk itu mengusahakan apa yang disebut kepuasan kerja karyawan adalah sangat penting dilakukan oleh perusahaan (Mukhyi, 1996).

Pasar Swalayan adalah suatu organisasi perdagangan eceran yang menawarkan berbagai macam produk yang

mendalam kepada konsumen dan membagi-bagi kegiatan usahanya menjadi beberapa departemen untuk pengaturan barang dagangan. Pasar Swalayan atau juga disebut dengan Supermarket.

Swalayan merupakan salah satu tempat berbelanja yang paling dekat dengan konsumen sehingga swalayan ini memiliki peran aktif dalam pemasaran. Swalayan dapat dengan mudah mempengaruhi konsumen dan secara cepat dapat mengarahkan keputusan dari konsumen. Dengan cara pemasarannya swalayan dapat menarik simpatik konsumen dengan strategi yang digunakannya. Cara pemasaran yang paling sering digunakan yaitu dengan cara mengumumkan bahwa swalayan dapat menghemat biaya konsumen menjadi lebih hemat biaya lagi. Dengan ini manajer swalayan memiliki tujuan untuk dapat memperoleh keuntungan yang lebih dengan proses pemasaran yang di lakukannya.

Lingkungan kerja juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, pasalnya kondisi tempat kerja yang sehat akan memberikan efek positif pada psikologis karyawan. Perlunya diperhatikan setiap aspek seperti sirkulasi udara pada ruangan yang di tempati, seperti tempat ibadah, toilet dan ruang istirahat untuk karyawan. Sarana dan prasarana adalah faktor yang tidak kalah pentingnya selain lingkungan kerja yang dapat

menunjang kepuasan kinerja karyawan, apakah fasilitas yang ada masih dapat berfungsi dengan baik, atau perlu perbaikan hingga pergantian. Dalam konteks ini beberapa contoh sarana dan prasarana umum diberbagai tempat kerja seperti pengatur suhu ruangan, peralatan kerja, tempat parkir, toilet dan ruangan fungsional.

Cara komunikasi menjadi unsur penting dalam dunia kerja bukan saja memperlancar penyampaian pesan, namun juga mempengaruhi motivasi dalam bekerja, dan menjauhkan konflik yang mungkin terjadi dalam perusahaan. Bonus dan insentif tidak bisa dipungkiri kalau menjadi faktor penting dalam usaha untuk meningkatkan motivasi dan kepuasan kinerja karyawan, karena selain menerima gaji pokok dan tunjangan tetap, memberikn benefit kepada karyawan seperti bonus dan insentif juga memacu kinerja karyawan. Dengan latar belakang diatas, menjadi dasar pertimbangan penulis untuk mengangkat judul skripsi sebagai berikut :
“ Analisis Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Az - Zahra Swalayan Banjarbaru “

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan deskriptif yaitu pada tahap awalnya peneliti melakukan penjelajahan, kemudian dilakukan

pengumpulan data sampai mendalam, mulai dari observasi hingga penyusunan laporan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengungkap fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berjalan dan menyuguhkan apa adanya, untuk mengembangkan teori yang telah dibangun dari data yang sudah di dapatkan di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran umum

Az Zahra Swalayan adalah perusahaan ritel yang menjual barang secara langsung ke konsumen untuk kepentingan pribadi, produk yang di jual meliputi berbagai macam kebutuhan rumah tangga, mulai dari makanan, minuman, sembako, peralatan dapur, alat-alat tulis dan banyak lainnya. Dengan menjadi supermarket atau swalayan terbesar Az Zahra juga banyak menjadi patner perusahaan-perusahaan besar untuk mempromosikan barang di Az Zahra, tentunya dengan harga promosi dan banyak harga yang lebih murah dari pada toko ritel lain nya. Az Zahra juga menjarah semua kalangan dari menengah keatas sampai menengah ke bawah untuk dapat berbelanja dengan nyaman di tokonya, dengan mengandalkan toko yang luas dan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap konsumen menjadi nilai tambah untuk Az Zahra Swalayan. Az Zahra Swalayan

sendiri menjadi pusat perbelanjaan terlengkap dan juga memudahkan para konsumen untuk berbelanja dengan mudah dan cepat dan juga menjadi tempat untuk banyak para spg dan karyawan Az Zahra sendiri untuk menjadi lapangan kerja yang lebih baik lagi.

2. Karyawan Az Zahra Swalayan Adapun tenaga kerja yang ada di dalam perusahaan Az Zahra Swalayan Banjarbaru sebanyak 36 orang tenaga kerja terdiri dari : 1 orang pimpinan, 1 orang manager personalia, 1 orang manager penjualan, 1 orang penjualan, 1 orang manager keuangan, 2 orang finance, 1 orang accounting, 5 orang gudang, 2 orang kepala toko, 10 orang kasir, 1 orang ob atau cleaning service, 10 orang pramuniaga. Az Zahra Swalayan juga mempunyai penjaga parkir untuk lebih memudahkan para konsumen mengatur kendaraannya dan memudahkan para konsumen berbelanja dengan tenang dan aman.

3. Jam Kerja

Jam istirahat bagi karyawan di perusahaan ini tidak di tetapkan oleh pimpinan, sehingga karyawan saling rolling untuk istirahat makan, istihat pun hanya 20 menit per orang. Kerja lembur oleh karyawan hanya terjadi pada hari tertentu saja, contoh ketika salah satu karyawan ada yang izin atau sakit. Pengabsenan karyawan di Az

Zahra Swalayan Banjarbaru menggunakan finger print atau sidik jari, pengabsenan di mulai 30 menit sebelum bekerja dan batas toleransi keterlambatan yang diberikan perusahaan kepada karyawan sebesar 15 menit. Punishment yang di berikan perusahaan bagi karyawan yang terlambat masuk bekerja adalah berupa teguran hingga pemotongan gaji/upah karyawan.

4. Moto/slogan perusahaan

Az zahra swalayan Banjarbaru mempunyai motto yaitu senyum, salam, dan bantu dimana berikan senyuman yang Indah, salam yang ramah, dan bantuan yang tulus kepada pelanggan.

5. Sistem Pengupahan Sistem pengupahan karyawan Az Zahra Swalayan Banjarbaru di lakukan berdasarkan jabatan, dan golongan kerja.

6. Kesejahteraan Karyawan

Fasilitas yang mendukung kesejahteraan karyawan Az Zahra Swalayan Banjarbaru yang di berikan perusahaan kepada karyawannya antara lain seragam kerja, tunjangan hari raya karyawan, bpjs kesehatan. Indikator jaminan rasa aman merupakan indicator terkecil yang mempengaruhi kepuasan kerja sehingga perusahaan harus dapat meningkatkan keamanan pada saat pelaksanaan kerja sehingga karyawan lebih merasa aman menggunakan peralatan kerja yang ada di

perusahaan. Semangat kerja adalah sikap-sikap dari individu maupun kelompok terhadap lingkungan kerja dan terhadap kesukarelaannya untuk bekerjasama agar dapat mencurahkan kemampuannya secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan organisasi. Selain itu semangat kerja dapat di definisikan sebagai suatu sikap dalam melakukan pekerjaan akan dapat di harapkan lebih baik dan lebih cepat. Semangat kerja ditunjukkan dengan sikap karyawan dalam pekerjaannya gunamemenuhi hasil yang diharapkan perusahaan dan diri mereka sendiri.

7. Komunikasi

Dalam sebuah organisasi kepuasan kerja dapat juga dipengaruhi oleh komunikasi baik antara teman sekerjanya dan atasannya. Sebaliknya, apabila para bawahan tidak dapat berkomunikasi secara efektif dengan pemimpinnya, maka akan menghadapi kesulitan dalam memperoleh informasi tentang pekerjaan yang akan dilaksanakannya. Tujuh faktor yang mempengaruhi komunikasi antara lain :

1. Saluran komunikasi itu harus di ketahui secara pasti.
2. Seyognya harus ada saluran komunikasi formal pada setiap anggota organisasi .
3. Jalur komunikasi itu seharusnya langsung dan sependek mungkin .

4. Garis komunikasi formal keseluruhannya hendaknya di pergunakan secara normal .

5. Orang - orang yang bekerja sebagai pusat pengatur komunikasi haruslah orang - orang yang cakap.

6. Garis komunikasi seharusnya tidak mendapat gangguan sementara organisasi sedang berfungsi .

7. Setiap komunikasi haruslah di sahkan .

Ad.1. Saluran komunikasi itu harus diketahui secara pasti; Agar komunikasi efektif, kedua belah pihak harus mempunyai keterampilan. Pengirim pesan berupaya agar pesan yang ingin disampaikan dapat dengan jelas dan mudah di pahami oleh penerima pesan.

Ad.2. Seyognya harus ada saluran komunikasi formal pada setiap anggota organisasi Informasi yang disampaikan agar para pemimpin dengan mudah dalam pengambilan keputusan yang efektif. Komunikasi dapat mengalir secara vertical dan horizontal. Komunikasi secara vertical dapat di bagi menjadi arah kebawah dan ke atas.

Ad.3. Jalur komunikasi itu seharusnya langsung dan sependek mungkin, dalam kegiatan tersebut, pengirim pesan berupaya untuk menggunakan bahasa. dan memilih media yang tepat. Demikian sebaliknya, penerima pesan berupaya agar pesan yang

diterima dapat di pahami dengan jelas sehingga ada umpan balik dari pesan tersebut.

Ad.4. Garis komunikasi formal keseluruhannya hendaknya dipergunakan secara normal; Setiap organisasi mempunyai struktur dan garis komando. Berdasarkan garis komando tersebut, bila karyawan mengkomunikasikan keluhanya kepada atasanya berkaitan dengan pekerjaanya, sesuai dengan deskripsi pekerjaan dan kebijakan perusahaan, maka komunikasi informal juga dapat mengendalikan perilaku.

Ad.5. Orang -orang yang bekerja sebagai pusat pengatur komunikasi haruslah orang orang yang cakap; Setiap orang punya cara yang berbeda dalam menyampaikan pesan, tergantung pada bagaimana seseorang tersebut memaknai suatu ide. Cara seseorang dalam memaknai suatu objek berbeda – beda sehingga berbeda pula cara menyampaikanya dalam bentuk pesan kepada orang lain (penerima pesan).

Ad.6. Garis komunikasi seharusnya tidak mendapat gangguan sementara

organisasi sedang berfungsi; Pesan yang dapat dipahami dengan baik oleh penerima pesan menimbulkan adanya respon, sebaliknya pesan yang sulit di pahami tidak akan direspon oleh penerima pesan

sehingga tidak menimbulkan umpan balik atas pesan tersebut.

Ad.7. Setiap komunikasi haruslah di sahkan; Dalam proses komunikasi tersebut yang paling diharapkan oleh penyampai pesan disini adalah adanya umpan balik atas pesan yang disampaikan kepada penerima pesan. Setiap komunikasi harus di gunakan dengan baik, efektif, dan dapat di mengerti jelas antara sesama pegawai sehingga tidak menimbulkan miskomunikasi antara sesama pegawai.

Menurut Thoha (2011:179) umpan balik adalah suatu cara untuk menguji seberapa jauh informasi yang di komunikasikan itu di mengerti. Adapun karakteristik komunikasi umpan balik antara lain :

1. Intensi
2. Kekhususan (specificity)
3. Deskriptif
4. Kemanfaatan
5. Tepat Waktu
6. Kesiapan
7. Kejelasan
8. Validitas

Ad.1.Intensi

Umpan balik yang efektif jika diarahkan secara langsung untuk menyempurnakan pelaksanaan pekerjaan dan lebih

menjadikan pegawai sebagai harta milik organisasi yang paling berharga.

Ad.2. Kekhususan (specificity)

Umpan balik yang efektif yang dirancang untuk membekali penerima dengan informasi yang khusus sehingga mereka mengetahui apa yang seharusnya di kerjakan untuk situasi yang benar.

Ad.3. Deskriptif

Efektivitas umpan balik dapat pula dilakukan dengan lebih bersifat deskriptif di bandingkan dengan yang bersifat evaluatife.

Ad.4. Kemanfaatan

Karakteristik ini meminta agar setiap umpan balik mengandung informasi yang dapat dipergunakan oleh pegawai untuk pejabat untuk memperbaiki dan menyempurnakan pekerjaanya.

Ad.5. Tepat waktu

Umpan balik yang efektif jika terdapat pertimbangan – pertimbangan yang memperhitungkan faktor waktu yang tepat. Ada semacam aturan, semakin segera umpan balik di berikan adalah semakin baik.

Ad.6. Kesiapan

Agar umpan balik bisa efektif, para pegawai hendaknya mempunyai kesiapan untuk menerima umpan balik tersebut.

Ad.7. Kejelasan

Umpan balik bisa efektif jikalau dapat di mengerti secara jelas oleh penerima. Suatu cara yang baik untuk mengetahui hal inilah membuktikan secara langsung dengan meminta kepada penerima untuk menyatakan secara pokok-pokok apa yang telah di bicarakan bersama.

Ad.8. Validitas

Agar sesuatu umpan balik dapat efektif, maka umpan balik tersebut hendaknya dapat dipercaya dan sah (reliable and valid).

Menurut Bangun (2011:361) fungsi komunikasi ada empat, yakni ;

1. Pengawasan
2. Memotivasi
3. Pengungkapan emosi
4. Informasi

Ad.1.Pengawasan setiap organisasi mempunyai struktur dan garis komando. Berdasarkan garis komando tersebut, bila karyawan mengkomunikasikan keluhanya kepada atasanya berkaitan dengan pekerjaannya, sesuai dengan deskripsi pekerjaan dan kebijakan perusahaan, maka komunikasi tersebut sudah menjalankan fungsi pengawasan.

Ad.2.Memotivasi dengan memberi penjelasan kepada para karyawan tentang apa yang harus mereka lakukan, bagaimana

prestasi kerja karyawan dan bagaimana cara bekerja agar dapat meningkatkan prestasi kerja.

Ad.3.Pengungkapan emosi individu dan kelompok dalam organisasi merupakan sumber daya pertama yang berinteraksi secara sosial

Ad.4.Informasi fungsi ini berkaitan dengan pengambilan keputusan. Melalui kegiatan komunikasi dapat memberikan informasi kepada individu atau kelompok dalam pengambilan keputusan.

Analisis Dan Pembahasan

Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja, di definisikan dengan melihat sejauh mana individu merasakan secara positif atau negatif berbagai faktor atau dimensi dari tugas-tugas dalam pekerjaannya. Faktor-faktor yang terkait dan menentukan kepuasan kerja atau ketidakpuasan kerja adalah suatu hal yang sangat luas. Kepuasan merupakan sebuah hasil yang di rasakan oleh karyawan, apabila karyawan puas dengan pekerjaannya, maka itu akan bertahan untuk bekerja pada perusahaan tersebut. Faktor-faktor yang dapat di gunakan untuk mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan pada dasarnya secara praktis dapat di bedakan menjadi dua kelompok yaitu faktor intrinsik dan ekstrinsik . faktor intrinsik adalah faktor yang berasal dari pegawai sejak

mulai bekerja di tempatnya bekerja. Sedangkan faktor ekstrinsik menyangkut hal-hal yang berasal dari luar diri pegawai antara lain kondisi fisik, lingkungan kerja, intraksinya dengan pegawai lain, system penggajian dan lainnya. Faktor Gaji, Gaji adalah salah satu hal yang penting bagi setiap karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan, karena dengan gaji yang diperoleh dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal tersebut berpengaruh pada suasana bekerja yang nyaman ataupun tidak nyaman yang mempengaruhi kinerja serta kepuasan kerja karyawan. Oleh karena itu seorang karyawan yang mempunyai rekan kerja yang ramah dan mendukung akan menghantar kepuasan kerja yang meningkat. Selain itu, promosi juga memberikan peluang untuk mengembangkan pribadi karyawan, menumbuhkan tanggung jawab yang lebih besar, dan meningkatnya status sosial. Promosi yang di lakukan dengan cara yang adil akan memberikan kepuasan kerja pada karyawan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Az Zahra Swalayan Banjarbaru dapat di Tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepuasan kerja di Az Zahra Swalayan Banjarbaru sudah cukup baik, walaupun setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda, akan tetapi mereka memberikan yang terbaik bagi perusahaan. Kepuasan kerja karyawan menggambarkan sejauh mana individu merasakan secara positif / negatif berbagai macam faktor / dimensi dari tugas-tugas dalam pekerjaannya atas kepuasan kerja pegawai masuk dalam kategori cukup puas. faktor pembentuk kepuasan kerja terdiri dari 6 indikator yaitu indikator gaji, indikator pekerjaan itu sendiri, kondisi kerja, rekan kerja yang mendukung, pangkat atau jabatan dan promosi.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing.
- Nuraini, T. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Pekanbaru: Yayasan Aini Syam.
- Dadang. (2013). Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Chitose Internasional Tbk.). e-Proceeding of Management. Retrieved from Repository Telkom University.

- Badeni. 2017. Kepemimpinan, Perilaku Organisasi dan Kepuasan Kerja Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Moorhead dan Griffin. 2013. Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Edy, Sutrisno, (2016), Manajemen Sumber Daya Manusia, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2013, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Adi, Danu. 2012. Analisis Promosi Jabatan, Presepsi keadilan Kompensasi dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Suara Merdeka Press. Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Anas, Khaidir. 2013. Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan PT. Karya Mitra Muda. Jurnal, Universitas Negeri Padang.
- Triatna,Cepi. 2015. Perilaku Organisasi. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya
- Bangun, Wilson. 2012. “Manajemen Sumber Daya Manusia”. Jakarta: Erlangga.
- Miftah Thoha, 2011 Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya, Jakarta : Rajawali Grafindo Persada.
- Mukhyi, Moh. Abdul dan Hadir Hudiyanto. 1996. Pengantar Manajemen Sumberdaya Manusia. Jakarta : Gunadarma.
- Wibowo. 2011. Manajemen Kinerja. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Khaidir 2013 “ Pengarug Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Karya Mitra Muda”
- Robbins dan Judge, 2011, Perilaku Organisasi, Edisi 12, Salemba Empat
- Arif Yusuf Hamali. 2016. Pemahaman manajemen sumberdaya mausia. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Servive