

Peningkatan Kepuasan Kerja Pada Aspek Penghargaan Dalam Pelatihan Meningkatkan *Service Excellent* Pada *Sales Associate* Matahari Gressmall Gresik

Nur Fadhillah Fitri

Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Muhammadiyah Gresik, Indonesia
Email: nfdilaa905@gmail.com*

INFORMASI ARTIKEL

ABSTRAK

Kata Kunci:

Kepuasan Kerja
Penghargaan

Kepuasan kerja adalah perasaan yang dimunculkan melalui sikap pegawai dalam memandang pekerjaan yang ditugaskan oleh perusahaan sehingga berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Penelitian ini dilakukan di PT Matahari Departement Store Gressmall guna mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan lalu dilakukan program untuk meningkatkan kepuasan kerja. Program yang dilakukan adalah dengan memberikan reward berupa voucher belanja untuk 4 orang karyawan. Untuk posttest dilakukan dengan menyebarkan kuisioner, alat ukur kepuasan kerja yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil adaptasi dari alat ukur JSS (Job Satisfaction Survey) oleh Spector (1997). Kemuadian dianalisis dan dilakukan intervensi berupa pelatihan dan pemberian reward. Selanjutnya dilakukan posttest berupa menyebarkan kuisioner kepuasan kerja pada aspek penghargaan. Dari hasil yang didapatkan adalah terjadinya peningkatan pada aspek penghargaan dari 65,3 menjadi 77 dengan peningkatan sebesar 11,7.

ABSTRACT

Keywords:

Job satisfaction
Rewards

Job satisfaction is a feeling that arises through the attitude of employees in viewing the work assigned by the company so that it relates to his work and to his condition. This research was conducted at PT Matahari Department Store Gressmall in order to determine the level of employee job satisfaction and then carried out a program to increase job satisfaction. The program carried out is to provide rewards in the form of shopping vouchers for 4 employees. The posttest was carried out by distributing questionnaires. The job satisfaction measurement tool used in this study was an adaptation of the JSS (Job Satisfaction Survey) measurement tool by Spector (1997). Then analyzed and carried out interventions in the form of training and giving rewards. Furthermore, a posttest was carried out in the form of distributing job satisfaction questionnaires on the award aspect. From the results obtained, there was an increase in the award aspect from 65.3 to 77 with an increase of 11.7.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



I. PENDAHULUAN

Setiap perusahaan atau organisasi dihadapkan pada berbagai tuntutan dan persaingan dalam menjalankan bisnisnya. Munculnya tuntutan-tuntutan tersebut, membuat setiap perusahaan terus melakukan berbagai upaya agar dapat bertahan dan menjadi yang terbaik (Sri Widodo & Sami'an, 2013). Berbagai tuntutan tersebut pada akhirnya memaksa setiap perusahaan/organisasi untuk dapat bersaing dengan organisasi lain agar tetap bertahan dalam menjalankan setiap bisnisnya. Sebuah perusahaan akan bertahan dan menjadi yang terbaik dalam dunia persaingan tentunya tidak luput dari peran sumber daya manusia (Ramadhani,dkk.

2018). Hal ini dikarenakan faktor sumber daya manusia merupakan hal yang sangat krusial sebagai penggerak dalam mempertahankan, mengarahkan dan mengembangkan perusahaan (Hidayati, Purwanto, & Yuwono, 2010).

Sumber daya manusia adalah aset perubahan yang memiliki peranan yang sangat penting dalam menjalankan perusahaan. Baik atau tidaknya kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu perusahaan, tergantung dari bagaimana perusahaan tersebut mengelola dan mengatur sumber daya manusia yang dimilikinya. Berhasilnya perusahaan untuk mencapai tujuan bukan hanya terlihat dari sarana yang terpakai, tetapi juga sumber daya manusia yang dibalik sarana tersebut, jadi manusia sebagai sumber daya manusia tetapi merupakan subjek dan tujuan dari manajemen personalia (Simamora, 2004). Salah satu faktor yang menjadi perhatian perusahaan atau organisasi adalah kepuasan kerja para karyawan.

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan para karyawan memandang pekerjaan mereka (Handoko, 2000). Kepuasan karyawan menjadi penting karena merupakan salah satu kunci mendorong moral dan disiplin serta kinerja, dengan memperhatikan faktor kepuasan kerja karyawan maka karyawan dalam bekerja akan senantiasa disertai dalam perasaan senang dan tidak terpaksa serta mempunyai semangat yang tinggi. Kepuasan kerja karyawan berkaitan dengan aspek keadilan dan kelayakanan balas jasa yang diterima karyawan atas kinerjanya yang simbungakan untuk perusahaan. Apabila aspek keadilan dan kelayakan bagi karyawan dapat dirumuskan dengan baik, maka karyawan akan merasa puas, mempunyai semangat kerja yang tinggi dan nantinya dapat meningkatkan pelayanan prima kepada pelanggan. Apabila rasa keadilan tidak terpenuhi maka menimbulkan perasaan tidak puas kepada karyawan, perasaan tidak puas ini justru akan menyebabkan terjadi pemerosotan semangat kerja karyawan yang pada akhirnya akan menyebabkan turunnya kualitas pelayanan yang akan diberikan karyawan kepada perusahaan dan pelanggan.

Dalam wawancara dengan beberapa *sales associate* Matahari Gressmall mereka merasa lelah dikarenakan semakin banyak pekerjaan yang harus dilakukan dengan terbatasnya personil yang mana hal tersebut akibat pandemic namun masih terasa sampai sekarang. Untuk meningkatkan kinerja maka sangat perlu bagi perusahaan untuk memenuhi kebutuhan karyawan. Oleh karena itu diperlukan suatu reward sebagai bentuk motivasi yang diberikan kepada pegawai (Wasiati, 2018). Reward adalah faktor penentu kepuasan kerja karyawan (Muqoyyaro, 2018). Dengan harapan pemberian reward mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Selain meningkatkan kepuasan kerja, tujuan diberikan reward kepada karyawan untuk menarik orang-orang yang memiliki kualifikasi untuk bergabung dalam organisasi, mendorong karyawan agar mencapai tingkat kinerja yang tinggi, serta mempertahankan karyawan untuk terus datang bekerja. Berdasarkan tujuan pemberian reward, semakin tinggi reward yang diberikan, maka kepuasan kerja semakin tinggi. Dalam hal ini reward berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan. (Triyanto & Sudarwati, 2014).

II. MASALAH

Terdapat fokus permasalahan yaitu mengetahui tingkat kepuasan kerja bagi *sales associate* Matahari Gressmall Gresik. Kemudian menentukan program intervensi berupa memberikan reward untuk indikator kepuasan kerja yang mendapatkan skor rendah.

III. METODE

Responden berjumlah 21 karyawan. Pretest dilakukan dengan menyebarkan skala kepuasan kerja (Spector, 1997) setelah itu dilakukan analisis dan melakukan program untuk meningkatkan kepuasan kerja pada aspek penghargaan. Lalu dilakukan posttest dengan menyebarkan lagi skala kepuasan kerja pada aspek penghargaan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari data yang telah didapat dari tingkat kepuasan kerja *Sales Associate* Matahari Departement Store Gresik akan didapatkan penilaian terhadap indikator yang meliputi gaji, kesempatan promosi, pengawasan,

tunjangan, penghargaan, prosedur operasi, rekan kerja, karakteristik pekerjaan dan komunikasi akan dijabarkan pada tabel dibawah ini:

Indikator	Rata-rata
Gaji	78
Kesempatan promosi	48
Pengawasan	73,5
Tunjangan	66,5
Penghargaan	65,3
Prosedur operasi	67,5
Rekan kerja	95
Karakteristik pekerjaan	91,33
Komunikasi	89,5
Rata-rata	75

Untuk skor terendah berada pada indikator kesempatan promosi dengan total skor 48. Kesempatan promosi adalah suatu kesempatan yang diberikan kepada karyawan untuk jabatan atau posisi yang lebih tinggi dari sebelumnya dengan diikuti tanggung jawab yang lebih tinggi juga. Untuk promosi jabatan *Sales Associate* harus S1 terlebih dahulu, ini merupakan ketentuan perusahaan sebagai syarat promosi. Untuk indikator kesempatan promosi sulit dilakukan intervensi sehingga yang akan diintervensi adalah indikator terendah kedua yaitu penghargaan dengan skor 65,3. Penghargaan atau reward adalah upaya perusahaan dalam memberikan balas jasa atas hasil kerja pegawai diharapkan sebagai pendorong lebih semangat dan dapat meningkatkan kepuasan kerja.

Program yang dilakukan selanjutnya adalah pelatihan untuk karyawan dengan memberikan materi, roleplay dan sharing seputar pekerjaan seperti tentang pelayanan dan langkah-langkah menjual. Pelatihan ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan kepada karyawan supaya enjoy dalam bekerja karena sudah tau apa yang harus dilakukan atau juga bisa diartikan mengerti akan pekerjaan sebagai *sales associate* sehingga bisa meningkatkan kepuasan akan pekerjaan. Lalu dilakukan program reward kepada karyawan berupa voucher 50.000 kepada karyawan yang bisa menjawab pertanyaan yang telah diberikan ketika pelatihan.

Dokumentasi ketika dilakukan proses pelatihan



Setelah itu dilakukan postest dengan memberikan pertanyaan sesuai dengan aspek penghargaan pada kuisisioner yang telah disebar sebelumnya. Dan hasil yang didapat adalah sebagai berikut :

Tabel perbandingan aspek penghargaan pretest dan postest

Aspek penghargaan pretest	Aspek penghargaan postest
65,3	77

Dari tabel diatas dapat diketahui setelah melakukan program pelatihan dan pemberian penghargaan kepada *sales associate* diperoleh peningkatan dari skor 65,3 ke skor 77 dengan peningkatan sebesar 11,7. Berdasarkan gambaran diatas kelihatan jelas bahwa tujuan dari adanya sistem atau program reward bertujuan untuk menjaga agar pegawai yang dimiliki untuk tetap bertahan dan termotivasi untuk terus meningkatkan kinerjanya karena mempunyai kepuasan kerja yang tinggi terutama yang diakibatkan oleh program penghargaan atau reward yang diterapkan oleh pimpinan perusahaan.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang didapatkan mengenai analisis kepuasan kerja karyawan dapat disimpulkan bahwa terdapat 2 karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah, 14 karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja sedang dan 5 karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi, sedangkan untuk keseluruhan karyawan memiliki tingkat kepuasan yang sedang. Sedangkan untuk penilaian tiap indikator yang meliputi gaji, kesempatan promosi, pengawasan, tunjangan, penghargaan, prosedur operasi, rekan kerja, karakteristik pekerjaan dan komunikasi, untuk skor tertinggi berada pada indikator rekan kerja dan skor terendah berada pada indikator kesempatan promosi dan penghargaan.

Program dibuat guna meningkatkan kepuasan kerja karyawan adalah dengan memberikan rewards. Penghargaan yang diberikan untuk karyawan dalam bentuk voucher belanja senilai 50.000, yang akan diberikan kepada 4 karyawan yang bisa menjawab pertanyaan tentang langkah-langkah menjual dan bagaimana service yang baik kepada customer. Program S3P ini akan dilaksanakan pada hari selasa bertepatan dengan waktu meeting umum, semua karyawan boleh menjawab pertanyaan tersebut namun hanya 4 orang saja yang dipilih apabila jawabannya terbaik daripada karyawan yang lain.

Dari hasil yang didapatkan setelah melakukan program S3P adalah terjadinya peningkatan untuk aspek penghargaan dari 65,3 menjadi 77 dengan peningkatan sebesar 11,7. Berdasarkan gambaran diatas kelihatan jelas bahwa tujuan dari adanya sistem atau program reward bertujuan untuk menjaga agar pegawai yang dimiliki untuk tetap bertahan dan termotivasi untuk terus meningkatkan kinerjanya karena mempunyai kepuasan kerja yang tinggi terutama yang diakibatkan oleh program penghargaan atau reward yang diterapkan oleh pimpinan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, W. S., Sjahruddin, H., & Purnomo, S. (2018). Pengaruh Reward dan Punishment terhadap kinerja karyawan.
- Azwar, S. 2011. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Brough, P., & Frame, R. (2004). Predicting police job satisfaction and turnover intentions: The role of social support and police organisational variables. *New Zealand journal of psychology*, 33(1), 8-18.
- Firdaus, N. (2019). *KEHIDUPAN SALES PROMOTION PT. MATAHARI DEPARTMENT STORE MOJOKERTO DALAM PERSPEKTIF DRAMATURGI* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).
- Fred Luthans, 2006, *Perilaku Organisasi, Alih Bahasa V. A Yuwono*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Greenberg, J. dan Baron, R.A. (2003). *Behavior in Organizations Understanding and Managing the Human Side of Work*. New Jersey: Prentice-Hall International.
- Hani, H. T. (2000). Manajemen personalia dan sumber daya manusia. *Edisi II, Cetakan Keempat Belas, Penerbit BPFE, Yogyakarta*.
- Hidayati, R., Purwanto, Y., & Yuwono, S. (2010). Korelasi Kecerdasan Emosi Dan Stres Kerja dengan Kinerja.
- Husniati, N., Judiarni, J. A., & Adhimursandi, D. (2018). Analisis assignment problem berdasarkan penilaian kinerja karyawan menggunakan metode hungarian (Hungarian Method) dan pohon keputusan (Decision Tree). *JURNAL MANAJEMEN*, 9(1), 48-54.
- Laksmi, N. A. P. (2012). *Hubungan antara konflik peran ganda (work family conflict) dengan kepuasan kerja pada karyawan bagian produksi PT. X* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).

-
- Martoyo, S. (2007). Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 5, Cetakan Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Parvin, M. M., & Kabir, M. M. Nurul,(2011)“Factors affecting employee job satisfaction of pharmaceutical sector”. *Australian Journal of Business and Management Research*, 1(9).
- Ramadhani, N. A. (2018). Hubungan antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi pada polisi wanita. *Character: Jurnal Penelitian Psikologi*, 5(2).
- Saputra, D., Nurlina, N., & Hasan, L. (2017). Pengaruh Reward dan Punishment terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat. *Manajemen dan Kewirausahaan*, 8(1), 53-66.
- Siagian, S. P. (2008). Manajemen sumber daya manusia.
- Simamora, H. (2004). Manajemen sumber daya manusia.
- Syamsuddin, S. (2015). Peningkatan Kepuasan Kerja (Job Satisfaction) Pegawai Melalui Optimalisasi Pemberian Penghargaan (Reward). *Shautut Tarbiyah*, 21(2), 147-166.
- Umar, H. (2019). *Metode riset manajemen perusahaan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Wenno, M. W. (2018). Hubungan antara work life balance dan kepuasan kerja pada karyawan di PT PLN Persero area Ambon. *Jurnal Maneksi*, 7(1), 47-54.
- Widodo, F. A. S., & Sami'an, M. (2013). Hubungan employee engagement dengan perilaku produktif karyawan. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 2(1).
- Yipp, B. G., Robbins, S. M., Resek, M. E., Baruch, D. I., Looareesuwan, S., & Ho, M. (2003). Src-family kinase signaling modulates the adhesion of Plasmodium falciparum on human microvascular endothelium under flow. *Blood, The Journal of the American Society of Hematology*, 101(7), 2850-2857.