

BAB IV

PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Hasil Penelitian

1. Pelaksanaan Penelitian

Proses penelitian dilakukan dengan terlebih dahulu mencari judul serta variabel yang akan diteliti oleh peneliti, judul serta variabel yang peneliti cari didapatkan dari berbagai sumber literatur yang ada, seperti jurnal dan penelitian terdahulu. Peneliti menentukan bahwa Kedai Terang Bintang cocok untuk dijadikan tempat untuk penelitian, dikarenakan sesuai dengan variabel yang akan diteliti, selain itu peneliti juga menentukan Kedai Terang Bintang sebagai tempat penelitian dikarenakan peneliti melihat bahwa tidak adanya kepuasan kerja yang dirasakan oleh para karyawan Kedai Terang Bintang.

Kepuasan kerja merupakan variabel yang peneliti pilih sebagai variabel penelitian. Berdasarkan variabel tersebut ditemukan bahwa hampir semua karyawan Kedai Terang Bintang merasa tidak puas dengan gaji yang didapatkan, terlebih karyawan yang merupakan perantau dari luar Yogyakarta, para karyawan pun menyayangkan sikap atasan yang terlalu tempramental dan terlalu menyalahkan kesalahan secara personal, yang menurut para karyawan hal tersebut merupakan hal yang tidak profesional sebagai pemilik. Peneliti berfokus pada pengalaman kepuasan kerja karyawan yang telah bekerja minimal selama tiga bulan di Kedai Terang Bintang.

Pengambilan data untuk penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 24 Juni 2024 hingga tanggal 28 Juli 2024 yang dilakukan secara langsung dengan menggunakan teknik wawancara semi terstruktur dan observasi terstruktur yang mengacu pada dimensi kepuasan kerja dari Luthans (2009).

2. Pengambilan Data Penelitian

Pelaksanaan pengambilan data diawali dengan berkomunikasi bersama partisipan melalui *whatsapp* untuk mengkonfirmasi terkait kesiapan partisipan untuk diwawancara, setelah peneliti dengan partisipan berkomunikasi dan sepakat untuk wawancara di waktu yang telah ditentukan, peneliti mendatangi partisipan di tempat kerjanya yaitu Kedai Terang Bintang.

Peneliti melakukan *building rapport* terlebih dahulu dengan partisipan untuk menciptakan kedekatan sehingga nantinya partisipan tidak sungkan untuk memberikan jawaban yang benar-benar menggambarkan kondisi partisipan. Peneliti meminta izin terlebih dahulu untuk merekam semua proses wawancara dengan menggunakan alat perekam suara dari *handphone*, selama proses wawancara berlangsung peneliti juga melakukan observasi yang digunakan sebagai data pendukung wawancara.

Penelitian ini menggunakan metode keabsahan data berupa triangulasi sumber, triangulasi sumber menggunakan partisipan utama dan *significant other* sebagai sumber data yang akan digunakan,

dimana sumber data dikumpulkan melalui metode wawancara, observasi serta dokumentasi rekaman suara. Di bawah ini terdapat data partisipan dan *significant other* serta waktu pelaksanaan penelitian :

Partisipan 1

Nama : FRA
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 20 Tahun
Pekerjaan : Kasir dan *waiters* Kedai Terang Bintang
Pengambilan Data : 24 Juni 2024, di Kedai Terang Bintang

***Significant Other* Partisipan 1**

Nama : TM
Jenis kelamin : Perempuan
Usia : 22 Tahun

Partisipan 2

Nama : GPM
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 23 Tahun
Pekerjaan : Barista Kedai Terang Bintang
Pengambilan Data : 24 Juni 2024, di Kedai Terang Bintang

***Significant Other* Partisipan 2**

Nama : VEPP

Jenis kelamin : Perempuan

Usia : 21 Tahun

Partisipan 3

Nama : MRIW

Jenis Kelamin : Laki-laki

Usia : 20 Tahun

Pekerjaan : Barista dan Pemanggang Roti Kedai

Terang Bintang

Pengambilan Data : 18 Juli 2024, di Kedai Terang Bintang

Significant Other Partisipan 3

Nama : DAM

Jenis Kelamin : Laki-laki

Usia : 23 Tahun

Partisipan 4

Nama : MYI

Jenis Kelamin : Laki-laki

Usia : 20 tahun

Pekerjaan : Barista Kedai Terang Bintang

Pengambilan Data : 22 Juli 2024, di Kedai Terang Bintang

Significant Other Partisipan 4

Nama : LI

Jenis Kelamin : Laki-laki

Usia : 25 Tahun

Partisipan 5

Nama : ARP

Jenis Kelamin : Laki-laki

Usia : 28 Tahun

Pekerjaan : Pemanggang roti dan *waitress* Kedai

Terang Bintang

Pengambilan Data : 28 Juli 2024, melalui *Google Meet*

***Significant Other* Partisipan 5**

Nama : CAA

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 22 Tahun

3. Pengujian Keabsahan Data

a. Uji Kredibilitas

Pada penelitian ini uji kredibilitas yang digunakan adalah triangulasi sumber. Triangulasi sumber merupakan sebuah teknik yang dapat meningkatkan kredibilitas data penelitian dengan membandingkan data yang diperoleh dari beberapa sumber. Sumber data yang didapatkan berupa hasil wawancara, observasi,

atau sumber lainnya yang relevan dengan penelitian (Sugiyono, 2019).

4. Temuan Hasil Penelitian

a. Gambaran Kepuasan Kerja Partisipan 1

1) Dimensi Pekerjaan Itu Sendiri

a) Tugas yang Menarik

Hasil wawancara yang telah dilaksanakan bersama partisipan FRA, partisipan FRA merasa pekerjaan di Kedai Terang Bintang terkadang tidak sesuai *jobdesk* nya, akan tetapi FRA merasakan itu adalah tugas yang menarik bagi dirinya.

“banyak sih, sebenarnya ya mbabu ya sebenarnya cuman kaya bisa belajar hal baru juga karna kan basic nya aku gaada basic bar, aku bisa belajar bar, basicnya cuman kasir sama server juga bisa belajar nge bar gitu loh, oke sih sebenarnya” (W, S1, D1, I1, P1,B4-15)

Pernyataan dari FRA, didukung oleh pernyataan dari *significant other* TM

“Hmm setau ku iya sih mas, soalnya kita juga pernah kerja bareng di Terang Bintang, terus FRA juga sering jadi pencair suasana di Terang Bintang”

b) Keterampilan yang Digunakan

“sebenarnya ada ya kaya itu ngonten, kaya lebih kesitu sih, ya lebih kesitu sih, jadi talent nya, terus cari tau cara-cara, kalo dulu ada namanya mas B, content creator sini itu dia ngasih tau apa-apa step-stepnya, alat-alatnya, apapun itu, jadi kaya sama-sama bisa belajar” (W, S1, D1, I2, P1, B63-73)

FRA mengonfirmasi bahwa FRA tidak hanya menggunakan keterampilannya sebagai kasir, akan tetapi sebagai *content creator* juga.

c) Kesempatan Pengembangan

“untuk pelatihan sih gaada lebih ke spontan aja, jadi semisal dulu ada supervisor namanya mang T, kalo kamu mau belajar ya nanti diajarin, jadi kaya pengembangan dirinya tuh lewat diri masing-masing sama siapa yang mau ngajarin juga sih sebenarnya”
(W, S1, D1, I3, P1, B117-128)

Berdasarkan hasil uraian wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa partisipan FRA tidak mempermasalahkan pekerjaannya saat ini sebagai kasir dan *waiters*, akan tetapi partisipan FRA menyangkan sikap owner yang terlalu meremehkan kemampuannya dibidang lain.

2) Dimensi Gaji

a) Gaji yang Sesuai

“tidak sama sekali, karena apa, yang mengejutkan disini tuh lebih ke pengakuan bisnisnya ya, jadi kaya, gimana yaa, karna sebelumnya aku kerja tuh mendapatkan jobdesk yang lebih ringan dan kompleks itu dengan gaji yang di atas UMR, itu bisa dikatakan lebih di atas UMR walaupun gaada makan disana”
(W, S1, D2, I1, P1, B182-201)

FRA mengonfirmasi bahwa gaji yang didupkannya di Kedai Terang Bintang masih di bawah UMR. Hal tersebut pun didukung dengan pernyataan *significant other* TM.

“Pas masih kerja bareng di Terang Bintang dia suka kadang misuh-misuh gitu sih mas, kalo misalkan lagi rame terus pelanggannya ribet dia pernah ngomong, kerjaan kaya gini tapi gaji ga seberapa, kaya gitu lah mas kurang lebih”

FRA menyampaikan bahwa FRA merasa cukup dengan gaji yang didapatkannya, dikarenakan FRA masih mendapatkan uang dari orang tuanya.

“sebenarnya lebih dari cukup ya, karna aku masih dikasih uang sama bapakku, jadinya kaya masih cukup-cukup banget, karna emang ini buat pribadiku aja sama buat batu loncatan aja karna mau kuliah juga, ...” (W, S1, D2, I1, P3, B232-242)

b) Insentif yang Menarik

“menurutku insentifnya itu kita sedikit kocak ya, kaya per shift nanti dibagi 100 ribu, karna setauku insentif itu adalah ketika perusahaan itu mencapai target berapa ratus juta, lalu dibagi berapa persen untuk karyawan dan manajemennya, yang saya tau begitu karna kerja saya dulu begitu”

FRA menyampaikan bahwa insentif yang didapatkannya sedikit kocak. (W, S1, D2, I2, P1, B277-297)

“... dan pembagiannya semisal ada yang kontrak udah kerja sebulan baru dikasih, dan pembagiannya per shift 100 ribu dibagi orang yang nge shift dihari itu, misalkan yang nge shift 4 orang ya berarti 100 ribu dibagi 4 orang jadi cuman dapet 25 ribu per orang, kalo misalkan yang nge shift 6 orang ya 100 ribu dibagi 6, jadi gitu” (W, S1, D2, I2, P3, B315-334)

FRA menyampaikan syarat yang harus dipenuhi karyawan, untuk mendapatkan insentif. Pernyataan mengenai insentif dari FRA juga didukung dengan pernyataan dari *significant other* TM.

“Bener mas, soalnya ya gimana ya kita udah kerja cape banget sampe omset per shift nya nyampe target tapi malah kaya gitu insentifnya”

3) Dimensi Kesempatan Promosi

a) Kesempatan Naik Jabatan

“adaa, sebenarnya ada banget, apalagi kalo karyawan jago menjilat owner. Apalagi kalo semisal kita masuk itu pas bener-bener urgent banget, orang-orangnya pada keluar karena ga betah, seperti posisi spv, seperti posisi head bar, head kitchen gitu”

FRA mengonfirmasi bahwa terdapat kesempatan naik jabatan di Kedai Terang Bintang. (W, S1, D3, I1, P1, B340-350)

b) Kesempatan Untuk Meningkatkan Keterampilan

“ada sih, jadi lebih cekatan, lebih satset, jadi kaya kita belajar untuk gimana caranya kerja cepat ketika lagi rame pengunjung, itu yang semua anak-anak kedai terang bintang kita terapin sih, ...”(W, S1, D3, I2, P1, B381-399)

FRA menyampaikan kesempatan untuk meningkatkan keterampilan di Kedai Terang Bintang bagi dirinya.

“hmmm, itu lebih ke kalo dulu 50-50 yaa, kalo dulu itu lebih ke bisa temen, bisa spv juga. Terus kalo sekarang lebih ke temen karena spv kita baru” (W, S1, D3, I2, P2, B407-413)

FRA menyampaikan bahwa yang membantunya dalam meningkatkan keterampilan adalah rekan kerja dan juga spv.

4) Dimensi Pengawasan

a) Bimbingan yang Efektif

“... yaa setahun setelah buat kedai harusnya buat SOP yang secara matang, itu biar kaya ditinggal spv,

ditinggal owner, ditinggal siapapun itu kita sebagai staff bisa menjalankan tugas-tugasnya dengan baik dan benar, misalkan ada kesalahan pun kita bisa meminimalisir kesalahan itu” (W, S1, D4, I1, P1, B421-450)

FRA menyampaikan bahwa bimbingan yang efektif dimulai dengan adanya SOP yang disiapkan secara matang.

“... kesalahannya dimana, kita dapet teguran langsung dari spv kita lebih tau gitu kalo ditegur dari spv bukan dari owner langsung, jadi lebih ke SOP manajemen sama SOP kedai yang kita belum maksimal jadi kaya kita harus lebih banyak belajar sih disini, bimbingannya masih kurang, masih minim banget, padahal kan kedai ini udah berjalan hampir 3 tahun dan menurutku kedai yang udah jalan 2 tahun lebih itu udah proper untuk ningkatkan dia ke CV, ke PT, atau ke apapun itu untuk nerapkan SOP-SOP...” (W, S1, D4, I1, P3, B471-524)

FRA menyampaikan pentingnya SOP, dan juga bimbingan yang seharusnya ada di Kedai Terang

Bintang.

b) *Feedback* yang Konstruktif

“sebenarnya feedback yang baik itu kalo misalkan kita ada slip gaji itu, ada bimbingan, sebenarnya bimbingan SOP lah, nanti feedback nya adalah kalo ada bimbingan SOP itu, semua temen-temen staf itu bisa tau dimana nanti titik salahnya dimana, jadi mereka meminimalisir ngga sampe kesitu, gimana sih cara ini itunya, gimana sih mengatasi ini itunya, gituu” W, S1, D4, I2, P1, B534-552)

FRA menyampaikan *feedback* yang baik menurutnya.

“kalo yang selama aku dapet sih, so far aman-aman aja, jadi kaya aku bisa nge handle itu sendiri, karna aku belajar dari pekerjaanku sebelumnya, jadi aku tau cara ngehandle gimana sih kalo ada komplek, gimana sih kalo ada feedback yang bagus, jadi kaya yaa itulah yang aku tau, kalo aku dikasih feedback buruk eee yang

pertama emang kita harus minta maaf, terus kita harus ngejelasin gimana situasi tempat kita, harus menjelaskan gimana prosesnya, ...” W, S1, D4, I2, P4, B599-653)

FRA menyampaikan bagaimana perasaannya ketika menerima *feedback* dari pelanggan, atasan, dan rekan kerjanya.

5) Dimensi Rekan Kerja

a) Kerjasama yang Baik

“kalo disini berhubung kita gaada SOP dan sedikit SOP sebenarnya, ya kita lebih ke langsung bentak aja, jadi kaya semisal dia salah langsung kita bentak, biar apa, kalo dia ngelakuin lagi dia langsung tau kalo kaya gini salah, itu yang ngebangun temen-temen kita biar jadi lebih sadar sama aware satu sama lainnya” W, S1, D5, I1, P2, B687-701)

FRA menyampaikan pendapatnya bahwa untuk membentuk kerjasama yang baik, harus dengan sedikit bentakan terhadap rekan kerjanya, agar rekan kerjanya dapat lebih sadar satu sama lainnya.

“sebenarnya ngedukung cuman mereka kayanya masih malu-malu, maksudnya malu-malu itu dalam arti lebih ke rasa menghormati yang lama aja, jadi kaya istilahnya dalam bahasa jawa itu manutan” (W, S1, D5, I1, P3, B710-727)

FRA pun mengonfirmasi bahwa rekannya mendukung kerjasama yang ada, akan tetapi rekan-rekan yang baru masih merasa malu, sehingga masih manutan.

b) Komunikasi yang Efektif

“ada, jadi kita juga membangun komunikasi sesama temen-temen, walaupun yang baru yang lama kita harus saling jaga komunikasi, jadi kita saling sama-sama kenal gitu” (W, S1, D5, I2, P1, B733-741)

FRA menyampaikan mengenai komunikasi yang terjadi antar karyawan di Kedai Terang Bintang harus dijaga oleh seluruh karyawan.

“adaa, adaa, kalo dari spv itu ada cuman jarang kan, karna emang kalo dari atasan juga jarang memberi arahan secara langsung, lebih ke apa yang dia lihat ga sesuai sama yang dia mau langsung ditegur gitu, bukan ke breafing yang menjelaskan apa-apa proses-prosesnya” (W, S1, D5, I2, P2, B750-762)

Dari uraian wawancara di atas, peneliti merangkum bahwa kepuasan kerja yang didapatkan dari partisipan FRA dapat dikatakan kurang, karena FRA merasa gaji dan insentif yang didapatkan masih sedikit, terlebih di insentif, serta FRA menyayangkan sikap owner yang terlalu otoriter, FRA memberikan nilai kepuasan kerja di Kedai Terang Bintang sebesar 5 dari 10.

b. Gambaran Kepuasan Kerja Partisipan 2

1) Dimensi Pekerjaan Itu Sendiri

a) Tugas yang Menarik

“tugas yang menarik di kedai ini menurut aku sih, kalo menurut aku gaada kendala ya, kalo menurut aku ya, semuanya biasa aja sih, gaada yang bikin apa ya, semuanya bikin seneng aja sih, gaada kendala apa-apa, udah itu aja” (W, S2, D1, I1, P1, B6-16)

GPM merasa tugas yang dilakukannya tidak ada kendala dan membuatnya senang.

“soalnya, yang pertama tuh, kenapa suka di barista tuh yang pertama karna kalo untuk stok-stok itu simple, ga ribet ya kaya di kitchen gitu, terus yang kedua juga lebih enak lingkungan di barista daripada di kitchen juga,

untuk tekanan juga lebih enak di barista, ga seribet di kitchen” (W, S2, D1, I1, P2, B21-36)

GPM menyampaikan bahwa tugasnya sebagai barista lebih menarik dari tugas-tugas yang lainnya. Hal ini pun disampaikan oleh *significant other* VEPP.

“Setauku, setauku ya mas, mas GPM itu ya seneng-senang aja kalo lagi ngerjain tugas di Terang Bintang, mau dia disuruh jadi barista, jadi waiters, atau jadi tukang bakar roti juga, dia oke-oke aja sih yang aku liat pas aku masih kerja di Terang Bintang”

b) Keterampilan yang Digunakan

“untuk keterampilan sebelum disini yang pertama aku pernah waitress, nah waitress itu melayani customer gitu, yaa dipake disini, untuk agar customer nyaman terus jajan kesini lagi, kaya hospitality gitu” (W, S2, D1, I2, P1, B64-74)

GPM mengonfirmasi bahwa GPM memiliki keterampilan sebagai *waiters* sebelum GPM masuk ke Kedai Terang Bintang.

“ngembanginnya ya selagi kita masih, apa ya, hospitality tuh kita ngembanginnya kan ada customer ya, nah kita sering-sering aja nganterin makanan, ngobrol sama customer, gitu aja sih” (W, S2, D1, I2, P2, B81-94)

GPM menyampaikan cara GPM mengembangkan keterampilan yang sudah dimilikinya. Hal tersebut juga didukung dengan pernyataan dari *significant other* VEPP.

“Bener sih mas, yang aku liat pas aku masih kerja di Terang Bintang emang kaya gitu, kan aku dulu kasir ya, terus pasti aku interaksi terus sama mas GPM, dia itu emang satset sih mas pas jadi waiters”

c) Kesempatan Pengembangan

“disini pelatihan gaada sih, pelatihan” (W, S2, D1, I3, P1, B112-114)

GPM menyampaikan bahwa tidak ada pelatihan yang dikhususkan bagi karyawan di Kedai Terang Bintang.

“kalo buat aku, misalkan itu diadakan itu harus ya dari atasan bergerak, ya dari bawahan juga bergerak jadi saling kerjasama keduanya gabisa kerja sendiri-sendiri” (W, S2, D1, I3, P2, B122-129)

GPM menyatakan bahwa jika diadakan pelatihan, maka semua kalangan baik atasan maupun karyawan di Kedai Terang Bintang harus bergerak. Pernyataan GPM juga didukung oleh pernyataan dari SO VEPP.

“Iya bener mas, soalnya pas aku awal-awal jadi kasir di Terang Bintang, yaa atasan juga bantu ngajarin aku, tapi lebih banyak sih rekan kasir yang udah lebih lama kerja di Terang Bintang sih mas yang bantu. Jadi, yaa itu apa? Eumm itu bener tadi kata mas GPM, mas”

2) Dimensi Gaji

a) Gaji yang Sesuai

“nahh kalo masalah gaji ya, kan dulu aku pernah part-time, nahh kalo untuk part-time menurut aku mencukupi ya, karna ya soal gaji buat part-time itu yang pertama tuh kalo misal long weekend atau banyak hari libur itu otomatis tembusnya banyak juga, tapi kalo untuk full-time, full-time tuh menurut aku masih kurang ya, minimal ya UMR Jogja lah, kan juga masih rendah kan dibanding provinsi lainnya, menurut aku full-time masih kurang” (W, S2, D2, I1, P1, B162-189)

GPM menyampaikan bahwa gaji sebagai pekerja *full time* masih kurang, dikarenakan GPM membandingkan gajinya ketika GPM masih pekerja *part-time*. Pernyataan GPM pun dikonfirmasi oleh SO.

“Menurut aku sih bener mas, aku disana kan kasir fulltime, nah pas aku tanya-tanya tentang gaji ke karyawan part-time, ya ga beda jauh lah mas gaji nya, jadi ya menurut aku emang bener kaya gitu gaji di Terang Bintang mas”

GPM menyampaikan bahwa gaji yang didapatkannya dapat memenuhi kebutuhan dirinya, dikarenakan GPM merupakan warga asli Yogyakarta, sedangkan menurut GPM bagi karyawan Kedai Terang Bintang sekaligus perantau di Yogyakarta, gaji yang didapattkann dari Kedai Terang Bintang tidak dapat mencukupi jika karyawan tersebut tidak bisa mencari pekerjaan sampingan.

“kalo untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, kalo semisal itu buat, kan aku asli sini ya, kalo asli sini masih bisa mencukupi lah, paling juga uat beli makan, beli beras, beli kebutuhan lainnya, tapi kalo aku pikir-pikir kalo untuk anak kos, disini belum bisa sih, paling cara mereka mengatasi ya nyari sampingan, kaya mereka ada yang double job, sama daftar grabfood, shopeefood gitu, kalo untuk matok disini gabisa sih” (W, S2, D2, I1, P3, B227-255)

b) Insentif yang Menarik

“syaratnya untuk dapet insentif itu disetiap shift itu harus memenuhi target penjualan, nah di tempat kita itu target penjualan itu minimal untuk dapet insentif 3,5 itu baru dapet insentif, dan itu dapet insentif nya itu 100 ribu dibagi per shift, kalo misal satu shift 4 orang berarti 100 ribu dibagi 4 orang itu dapetnya segitu, kalo misal ditanya cukup atau engga, menurut aku masih kurang sih apalagi kalo misal kita di weekend itu mesti kita dapet pemasukannya di atas misal 8 atau 10 itu mesti, harusnya double ya, tapi tetep dapet 100 tuh tetep kurang sih” (W, S2, D2, I2, P1, B265-276)

GPM menyampaikan mengenai syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan insentif dan juga GPM menyampaikan mengenai insentif yang didapatkannya.

Hal tersebut juga didukung oleh pernyataan SO.

“Iya bener banget mas, soalnya kan aku kasir, aku bisa liat omset per shift nya, nah kalo misalkan udah tembus target per shift nya, ya kita karyawan dapet 100 ribu mas, dan itu pun dibagi ke karyawan yang ngeshift, kalo misalkan yang ngeshift 5 orang, ya 100 ribu dibagi 5 aja mas.”

3) Dimensi Kesempatan Promosi

a) Kesempatan Naik Jabatan

“kalo di tempat sini ada sih, kaya misalnya diriku sendiri, aku awalnya part-time kan, ya karna kedai ini butuh orang full-time terus ya aku full-time, kaya dulu juga mang T, dulu juga dia barista terus diangkat jadi spv” (W, S2, D3, I1, P1, B352-366)

GPM menyampaikan mengenai kesempatan naik jabatan yang ada di Kedai Terang Bintang. Pernyataan dari GPM didukung dengan pernyataan dari SO.

“Bener mas, ya beberapa kali ada kejadian kaya gitu”

GPM juga menyampaikan mengenai syarat yang dapat dilakukan karyawan sehingga dapat naik jabatan di Kedai Terang Bintang.

“persyaratannya mungkin ya, menurut aku ya mungkin itu bisa bekerja lebih dari 3 bulan atau paling lama disitu, pokoknya lebih dari 3 bulan” (W, S2, D3, I1, P3, B379-391)

b) Kesempatan untuk Meningkatkan Keterampilan

“kalo keterampilan sih itu tadi, aku disini dapet ilmu baru, ngebar kan, baru ngebar pertama kali disini jadi barista, dan itu mungkin bisa jadi, bisa ditingkatkan lagi mungkin dipekerjaan berikutnya, mungkin bisa dapet lamaran disitu lagi, tapi dapet ilmu baru sih disini” (W, S2, D3, I2, P1, B297-410)

GPM menyampaikan keterampilan yang dapat GPM tingkatkan di Kedai Terang Bintang sehingga GPM memperoleh ilmu baru di Kedai Terang Bintang.

4) Dimensi Pengawasan

a) Bimbingan yang Efektif

“kalo untuk meningkatkan diri kita itu, biasanya kita itu ada hari kita itu breafing dan di breafing itu untuk mengevaluasi kerja kita, apa yang terjadi pada satu shift itu, kalo misalkan ada yang kurang itu dibreafing itu ada yang dinasehatin, ada yang dibilangin gitulah, untuk ningkatin kinerja kita juga” (W, S2, D4, I1, P1, B443-460)

Menurut GPM bimbingan yang efektif didapatkannya dari *breafing* yang dilakukan oleh atasannya.

“karna menurut aku dengan adanya breafing itu kita jadi tau apa aja sih kekurangan kita dalam bekerja itu, atau mungkin ada kesalahan yang ga kita sadari dalam pekerjaan itu, terus dengan breafing itu kita bisa jadi evaluasi diri sendiri atau evaluasi teman yang lainnya untuk jadi lebih baik lagi” (W, S2, D4, I1, P3, B476-492)

GPM menyampaikan dengan adanya *breafing* dapat menjadikan kinerjanya jadi lebih baik.

b) *Feedback* yang Konstruktif

“feedbacknya dari aku jadi kita lebih disiplin, kita lebih taat peraturan lagi, jadi lebih berhati-hati untuk melayani customer juga, lebih ramah lebih tamah, itu feedback dari kita” (W, S2, D4, I2, P1, B501-510)

GPM menyampaikan *feedback* yang menurut GPM dapat membangun kinerjanya menjadi lebih baik lagi.

“pertamanya kaget ya, mesti kaget terus ngerasa kaya ohh berarti kalo kaya gini aku salah nih, berarti besok aku gaboleh kaya gini lagi, harus bisa menerima apa yang orang lain itu kritik selagi itu memang kejadiannya kaya gitu, kecuali kalo memang kejadiannya ga kaya gitu itu beda cerita, tapi kalo emang kejadiannya emang gitu dan ternyata itu salah buat customer atau buat rekan kita yaudah emang terima aja masukan dari orang itu” (W, S2, D4, I2, P, B547-574)

GPM menyampaikan perasaannya ketika GPM mendapatkan *feedback* dan GPM menjadikan *feedback* tersebut sebagai evaluasi kerjanya.

5) Dimensi Rekan Kerja

a) Kerjasama yang Baik

“kerjasama yang baik menurut aku itu semisal kita sedang rame nih, nah kita sedang rame tuh sebaiknya kita menjalankan sesuai dengan apa yang sudah terjadwal, misal jadi barista yaudah kita fokus jadi barista aja, yang manggang roti ya manggang roti aja, yang waitress ya fokus waitress, gausah mengada-ada misalnya dia pertama manggang roti teryus habis itu pengen jadi waitress pengen ngajak tukeran, jadi chaos kan itu, jadi yaudah kalo bagianmu itu ya itu” (W, S2, D5, I1, P1, B580-608)

GPM menyampaikan kerjasama yang baik antar karyawan di Kedai Terang Bintang. Hal ini juga diperkuat dengan pernyataan SO.

“Bener mas, ya pas aku kerja disana ya kalo misalkan pas kebetulan lagi rame, ya karyawan disana ngelakuin kerjasamanya dengan cara mereka ngelakuin jobdesk nya masing-masing mas, jadi ya lebih cepet, euuu orderan lebih cepet selesainya gitu”

b) Komunikasi yang Efektif

“menurut aku untuk komunikasi antar karyawan disini itu udah baik” (W, S2, D5, I2, P1, B659-664)

GPM merasa komunikasi antar karyawan Kedai Terang

Bintang sudah baik.

“kalo yang saya ikuti itu breafing itu cuma satu arah sih, atasan ke bawahan aja, yaudah bawahan nerima gitu aja, bawahan jarang banget ada yang nyampaikan pendapat dia, kebanyakan atasan sih yang mengeluhkan komplien dari customer terus disampaikan dari atasan ke karyawan gitu” (W, S2, D5, I2, P4, B714-728)

GPM menyampaikan bahwa komunikasi yang ada saat

breafing merupakan komunikasi satu arah.

c. Gambaran Kepuasan Kerja Partisipan 3

1) Dimensi Pekerjaan Itu Sendiri

a) Tugas yang Menarik

“ohh ada, tugas yang menarik dari pekerjaan ini kita harus belajar disiplin, bertanggungjawab, jadi jika kita lalai sedikit itu bisa sangat bahaya, karna ini bisa menyangkut ke gaji, bisa dipotong langsung” (W, S3, D1, I1, P1, B5-23)

MRIW menyampaikan tugas yang menarik dari pekerjaannya di Kedai Terang Bintang.

“yaa menurut saya barista ini lebih menarik yaa, lebih banyak tantangan dari job-job yang lain, karna dari barista ini kita bisa membuat minuman yang beraneka ragam dan kita bisa mendapat pengalaman dari situ untuk melanjutkan karir ke depan untuk menjadi barista yang lebih baik lagi” (W, S3, D1, I1, P2, B32-45)

MRIW menyampaikan pernyataannya mengenai tugas sebagai barista yang lebih menarik dari tugas-tugas yang lainnya. Pernyataan tersebut juga didukung dengan pernyataan dari SO.

“Bener sih mas, soalnya yaa di bar sendiri kan banyak bahan-bahan buat bikin minuman, sama banyak gelas juga, nah kalo misalkan sampe gelasnya pecah ya bisa kena potong gajinya, jadi ya itu yang bikin MRIW lebih bertanggung jawab sama disiplin pas lagi kerja mas”

b) Keterampilan yang Digunakan

Hasil dari wawancara dengan MRIW disampaikan bahwa MRIW memiliki keterampilan yang sebelumnya MRIW miliki, sehingga MRIW dapat dengan cepat melakukan tugas-tugas yang ada dipekerjaannya sekarang di Kedai Terang Bintang.

“keterampilan saya yang saya miliki itu saya cepat dalam melakukan tugas, yaa sekiranya 1 minuman bisa 2 menit atau semenit lah, jadi saya sangat cepat untuk berkembang dalam pekerjaan apapun itu” (W, S3, D1, I2, P1, B74-84)

Pernyataan dari MRIW juga dikonfirmasi oleh SO, bahwa MRIW dapat menjalankan tugasnya dengan cepat.

“Bener mas, ya beberapa kali kan aku juga sempet jadi waiters, ya MRIW emang cepet bikin orderannya mas”

c) Kesempatan Pengembangan

MRIW menyampaikan mengenai kesempatan pengembangan yang ada di Kedai Terang Bintang dilakukan secara bertahap.

“ohhh mungkin dari kedai ini ada tapi secara bertahap, jadi kita di uji coba dulu setiap weekend, setiap barista baru itu pasti akan ada uji coba, jadi setiap weekend kan pasti ramai, jadi pesanan itu pasti numpuk nah kita diuji disitu bagaimana keterampilan kita diuji, bagaimana cara kita membuat pesanan yang cepat, jadi kaya gitu” (W, S3, D1, I3, P1, B120-138)

“dari saya sih mungkin dari semuanya, entah dari atasan, dari rekan kerja, ataupun dari spv nya langsung saling membantu ketika sedang ramai atau ketika sedang sulit-sulitnya atau lagi numpuk, pasti ada yang membantu sih, entah itu rekan kerja atau atasan” (W, S3, D1, I3, P2, B150-162)

MRIW juga menyampaikan bahwa yang membantunya berkembang di Kedai Terang Bintang tidak hanya dari atasan saja, tetapi rekan kerja juga ikut serta membantu MRIW untuk berkembang.

2) Dimensi Gaji

a) Gaji yang Sesuai

MRIW menyampaikan gaji yang diperolehnya masih belum sesuai dengan ekspektasinya dan masih tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari MRIW.

“sebagai anak rantau, gaji disini belum sesuai ekspektasi saya sih, karna kalo di rumah saya gaji rata-rata barista itu 3 sampai 5 juta ya, cuman disini ya mungkin karna UMR nya membatasi, jadinya ya seadanya, jadi tidak cukup untuk keseharian” (W, S3, D2, I1, P1, B193-208)

Pernyataan dari MRIW juga diperkuat dengan pernyataan dari SO.

“Iya bener, soalnya gini mas kan aku sama MRIW itu perantau ya disini, kalo misalkan kita cuman ngandelin uang dari orang rumah, ya kasian mas, malah membebani gitu, jadi ya mau gamau kan kita harus nyari sampingan, tapi ya dengan gaji segitu dari Terang Bintang, ya bener kata MRIW, masih kurang buat menuhin kebutuhan pribadi, mas”

b) Insentif yang Menarik

MRIW menjelaskan mengenai insentif yang didapatkannya di Kedai Terang Bintang.

“mungkin bonus ya setiap, pasti setiap weekend pasti selalu dapet insentif, apalagi yang kontrak itu pasti” (W, S3, D2, I2, P1, B256-260)

MRIW juga menyampaikan target yang harus dicapai untuk mendapatkan insentif.

“harus mencapai target, targetnya itu rata-rata 3,5 lah per shift” (W, S3, D2, I2, P3, B278-283)

3) Dimensi Kesempatan Promosi

a) Kesempatan Naik Jabatan

“pasti kalo, ga naik jabatan sih, mungkin habis kontrak disini ya paling extend tapi gajinya dinaikin, saya awalnya disini part-time cuman pas libur panjang kuliah jadinya saya memberanikan diri untuk full-time dan meminta itu ke spv langsung dan diperbolehkan” (W, S3, D3, I1, P1, B287-310)

MRIW menyatakan bahwa kesempatan naik jabatan yang ada di Kedai Terang Bintang sama seperti pengalamannya, yaitu kenaikan jabatan dari karyawan *part-time* menjadi karyawan *fulltime*.

b) Kesempatan untuk Meningkatkan Keterampilan

Hasil wawancara bersama MRIW, MRIW menyampaikan bahwa dirinya memiliki kesempatan untuk meningkatkan keterampilannya di bagian barista.

“mungkin saya bisa, saya kan barista gitu, jadi saya tau menggunakan alat-alat dari yang membuat kopi atau

alat-alat membuat minuman lainnya” (W, S3, D3, I2, P1, B346-356)

MRIW juga menyampaikan bahwa rekan kerja sangat membantu MRIW, supaya MRIW dapat meningkatkan keterampilan yang sudah dimilikinya.

“mungkin rekan kerja ya yang sering bantu saya dalam meningkatkan keterampilan ini, mungkin atasan ya mungkin jarang-jarang” (W, S3, D3, I2, P2, B363-370)

4) Dimensi Pengawasan

a) Bimbingan yang Efektif

MRIW menyatakan bahwa bimbingan yang efektif bagi dirinya dan rekan lainnya adalah bimbingan dari senior-seniornya.

“mungkin bimbingan dari senior-senior sebelumnya ya, sebelum habis kontrak mungkin dia mengajarkan apa saja yang harus dilakukan, dari berbagai macam hal sehingga saya menjadi tau apa yang harus saya lakukan ke depannya” (W, S3, D4, I1, P1, B376-387)

b) *Feedback* yang Konstruktif

MRIW merasa *feedback* yang didapatkannya dapat dijadikan pembelajaran untuk ke depannya.

“yaa kita ada komplek dari customer kita itu semakin tau apa kesalahan kita, dari situ kita belajar toh kita masih banyak kurangnya, jadi harus lebih banyak belajar keterampilan lagi” (W, S3, D4, I1, P2, B427-435)

Pernyataan MRIW mengenai bagaimana MRIW menerima *feedback* yang diberikan kepadanya.

“cara saya menerima, mungkin saya berterimakasih kepada rekan kerja, spv, ataupun atasan yang sudah memberikan saya pembelajaran yang sangat berharga di kedai ini, cara berterimakasihnya kaya selalu ningkatin kinerja” (W, S3, D4, I2, P3, B450-464)

5) Dimensi Rekan Kerja

a) Kerjasama yang Baik

Kerjasama antar karyawan Kedai Terang Bintang harus lebih kuat lagi menurut penuturan MRIW.

“kalo di kedai ini kerjasama antar tim harus lebih kuat lagi daripada sebelum-sebelumnya, kalo ngga kerjasama tim ini pemesanan malah bakal ketumpuk” (W, S3, D5, I1, P1, B487-498)

b) Komunikasi yang Efektif

MRIW juga menyampaikan mengenai komunikasi yang terjadi antar karyawan di Kedai Terang Bintang.

“menurut saya sejauh ini sih masih baik-baik saja ya, mungkin kalo weekend kalo sedang ramai itu, sering terjadi miss komunikasi, entah itu dari pesanan maupun misalkan anter makanan atau apapun itu” (W, S3, D5, I2, P1, B531-542)

Pernyataan dari MRIW mengenai kerjasama dan komunikasi didukung dengan pernyataan dari SO.

“Yaa setaiku, rekan kerja di Terang Bintang masih bisa diajak kerjasama dengan baik sih mas, dari segi komunikasi juga ya udah baik, tapi ya mungkin beberapa kali emang ada miskomunikasi tapi ya itu hal wajar mas dan cepet juga buat ngatasinnya”

d. Gambaran Kepuasan Kerja Partisipan 4

1) Dimensi Pekerjaan Itu Sendiri

a) Tugas yang Menarik

Pernyataan MYI mengenai tugas yang menarik bagi dirinya.

“ada mas seperti membuat espresso, mencuci piring yang banyak, mengantarkan pesanan ketika lagi rame, udah sih mas itu aja” (W, S4, D1, I1, P1, B4-10)

Pernyataan dari MYI juga dikonfirmasi oleh SO.

“Euuu bener sih mas, emang kadang dia juga suka cerita cuman ga banyak, ya sesuai yang mas bilang barusan aja, itu aja mas”

MYI menyampaikan cara MYI membuat tugas pekerjaannya menjadi lebih menarik.

“dengan mendengarkan musik sih mas, biar ga sepi-sepi banget” (W, S4, D1, I1, P3, B26-30)

Hal tersebut didukung dengan pernyataan dari SO.

“Bener mas, emang dia kaya gitu orangnya, mau kerja itu harus ada musik dulu, baru dia kelihatan semangat”

b) Keterampilan yang Digunakan

MYI menyampaikan bahwa dirinya belum memiliki keterampilan yang digunakan di Kedai Terang Bintang.

“sejauh ini belum ada sih mas yang bener-bener saya miliki terus digunakan disini” (W, S4, D1, I2, P1, B36-39)

c) Kesempatan Pengembangan

MYI menyampaikan cara yang dilakukan oleh atasan dan rekan kerjanya untuk membantu MYI berkembang di Kedai Terang Bintang.

“biasanya dengan cara dibilangin itu dari rekan kerja, kalo spv biasanya kita breafing mas” (W, S4, D1, I3, P3, B75-79)

2) Dimensi Gaji

a) Gaji yang Sesuai

MYI menyampaikan mengenai gaji yang didaparkannya.

“sesuai sih sesuai ya mas, tapi untuk pekerjaannya ga sesuai mas” (W, S4, D2, I1, P1, B86-69)

Gaji yang didapatkan oleh MYI sudah dapat mencukupi kebutuhannya.

“sejauh ini tercukupi ya mas, kalo belum tercukupi mungkin saya minta ke orang tua atau kakak kandung, karena saya orang asli jogja” (W, S4, D2, I1, P3, B106-121)

b) Insentif yang Menarik

MYI merasa insentif yang didaparkannya sudah baik.

“insentif, mungkin kalo sabtu minggu ya mas itu mungkin oke, tapi kalo hari biasa ngga terlalu sih” (W, S4, D2, I2, P1, B130-135)

MYI menyampaikan syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan insentif.

“harus kerja sebulan dan udah taken kontrak kerja” (W, S4, D2, I2, P2-P3, B143-154)

3) Dimensi Kesempatan Promosi

a) Kesempatan Naik Jabatan

MYI menyampaikan kesempatan naik jabatan yang ada di Kedai Terang Bintang.

“ada mas, mungkin dari bar jadi head bar, spv jadi manager, itu sih mas” (W, S4, D3, I1, P1, B160-162)

Menurut pernyataan dari MYI, keputusan untuk naik jabatan ada di owner.

“owner sih mas yang memutuskan, atau mungkin rekomendasi dari manager, spv juga bisa” (W, S4, D3, I1, P2, B168-173)

b) Kesempatan untuk Meningkatkan Keterampilan

MYI menyampaikan kesempatan meningkatkan keterampilan yang ada di Kedai Terang Bintang.

“mungkin keterampilan memasak, memotong-motong jamur, dan kasir sih mas” (W, S4, D3 I2, P1-P2, B193-203)

4) Dimensi Pengawasan

a) Bimbingan yang Efektif

MYI menyampaikan bahwa tidak ada bimbingan yang terjadi di Kedai Terang Bintang.

“sejauh ini belum ada ya mas”

MYI menyampaikan pentingnya bimbingan yang ada di Kedai Terang Bintang.

“soalnya itu harus butuh bantuan dari orang lain sih mas kalo mau berkembang lagi, tidak bisa dari diri sendiri” (W, S4, D4, I1, P2-P3, B217-229)

b) *Feedback* yang Konstruktif

MYI menyampaikan bahwa *feedback* yang membangun adalah untuk mengingatkannya agar tidak melakukan kesalahan yang sama.

“mungkin biar kita jadi inget untuk ngga ngelakuin kesalahan yang sama lagi untuk kedepannya” (W, S4, D4, I2, P1, B, 236-242)

MYI mengatakan bahwa rekan kerja dan spv lebih banyak memberikan *feedback* kepadanya.

“rekan kerja sama spv sih mas yang paling banyak” (W, S4, D4, I2, P2-P3, B250-264)

MYI menyampaikan perasaannya ketika mendapatkan *feedback*.

“pastinya jengkel ya mas kalo kena komplenn” (W, D4, I2, P4, B274-276)

5) Dimensi Rekan Kerja

a) Kerjasama yang Baik

MYI menyampaikan bahwa kerjasama yang baik dapat dimulai dari saling memahami dan adanya rasa inisiatif.

“mungkin saling memahami sama inisiatif dari diri sendiri sih mas untuk stok atau nyuci piring” (W, S4, D5, I1, P1, B281-286)

Pernyataan MYI mengenai rekan kerja yang saling mendukung.

“sejauh ini selama saya bekerja disini, itu sih mas masih sama-sama mendukung” (W, S4, D5, I1, P2-P3, B293-312)

Hal ini pun didukung dengan pernyataan SO dari MYI.

“Kaya iya gitu mas, soalnya MYI sempet ngobrol-ngobrol lah kalo dia sering nongkrong sama temen-temen kerjanya kalo misalkan abis shift jadi ya bener mas kaya gitu”

b) Komunikasi yang Efektif

MYI menyampaikan bahwa komunikasi yang terjadi antar karyawan di Kedai Terang Bintang sudah efektif.

“sejauh ini sudah mas, selama saya bekerja disini” (W, S4, D5, I2, P1, B317-319)

MYI mengonfirmasi bahwa ada *breafing* yang dilakukan di Kedai Terang Bintang.

“ada mas, sebulan sekali dari spv yang melakukan breafingnya” (W, S4, D5, I2, P2-P3, B326-334)

Pernyataan MYI mengenai komunikasi yang terjadi ketika *breafing* dilaksanakan.

“karyawan boleh berpendapat mas” (W, S4, D5, I2, P4, B342-343)

e. Gambaran Kepuasan Kerja Partisipan 5

1) Dimensi Pekerjaan Itu Sendiri

a) Tugas yang Menarik

ARP menyampaikan tugas yang menarik baginya di Kedai Terang Bintang.

“Kalau tugas yang menarik? Paling buat aku pribadi lebih ke mempromosikan secara langsung si produk-produk kepada customer. Karena kan lokasinya di pasar. Jadi ini merupakan strategi marketing yang belum pernah aku coba sebelumnya dan menurut aku seru sih” (W, S5, D1, I1, P1, B8-20)

ARP pun menyampaikan bahwa dari segi marketing yang ada di Kedai Terang Bintang, membuatnya menjadi lebih tertarik terhadap hal tersebut.

“Karena kalau dari segi masaknyanya sendiri kan aku sebagai part time itu udah biasa lah. Maksudnya kan kalau kita di kitchen yaudah produksi makanan gitu. Cuman kalau di marketingnya kayak menjajakan produk kepada customer itu kan lebih variatif dan lebih beragam gitu. Jadi kita bisa tahu strategi-strategi baru, strategi-strategi yang mana buat para customer gitu” (W, S5, D1, I1, P2, B25-40)

ARP juga menyampaikan bagaimana cara ARP membuat tugas yang dia kerjakan menjadi lebih menarik lagi untuk dikerjakan.

“Lebih kayak kitanya yang bereksplorasi sih. Jadi lewat konten-konten yang kita sering lihat di media sosial, kita juga ikut praktekin, ini bisa nggak diaplikasiin di kedai kita gitu. Apakah nantinya bakal disampaikan sama calon customer, apakah customer bakal suka sama kita apa nggak” (W, S5, D1, I1, P3, B46-59)

Hal tersebut juga didukung dengan pernyataan dari SO.

“Benar mas, mas ARP juga sering cerita kalo tugas yang ada di tempat kerjanya itu menarik buat dia, apalagi konten-konten di sosial media Kedai Terang Bintang, dia beberapa kali jadi talent di konten itu mas, terus mas ARP bilang kalo dia suka belajar tentang konten-konten gitu”

b) Keterampilan yang Digunakan

ARP menyampaikan bahwa ARP memiliki keterampilan di bidang marketing dan juga komunikasi yang ARP gunakan di Kedai Terang Bintang.

“Kalau keterampilan sebelumnya yang udah dimiliki itu ya selain skill marketing adalah skill komunikasi gitu jadi karena Kedai Terang Bintang sendiri berlokasi di daerah wisatawan jadi sebisa mungkin aku mengembangkan kemampuan berbahasa aku baik Bahasa Indonesia, baik Inggris ...” (W, S5, D1, I2, P1, B67-93)

Cara mengembangkan keterampilan yang dimiliki menurut ARP.

“Pertama kerja di Terang Bintang, cara mengembangkannya adalah dengan observasi ya. Jadi, selain kita kerja, kita sebaiknya melihat juga nih, customer-customer di Kedai Terang Bintang itu umumnya siapa sih? Umumnya berapa sih umurnya? Dan dari golongan seperti apa? Nah, dengan observasi-observasi kayak gitu, dengan cara interaksi kita kepada customer, kita juga bisa tahu nih, strategi apa yang cocok. Dan nantinya bisa kita aplikasikan ke depannya” (W, S5, D1, I2, P2, B99-121)

c) Kesempatan Pengembangan

ARP menyampaikan mengenai program pengembangan yang terjadi di Kedai Terang Bintang.

“ Untuk program pengembangan, nggak lebih dan nggak kurang. Cuma pengangkatan aja sih. Seperti kalau misal kinerja kita bagus, kita banti bisa diangkat dari part-

time ke full-time. itu aja sih” (W, S5, D1, I3, P1, B130-138)

ARP menjelaskan siapa saja yang membantu dirinya untuk berkembang di Kedai Terang Bintang.

“... Dan alhamdulillahnya kerja sama di Terang Bintang itu sangat bagus. Baik dari segi rekan, baik dari pihak supervisornya sendiri juga ikut membantu. Jadi mereka tuh udah harapnya kita keluar dari sana atau selesai dari sana tuh tidak dengan tangan kosong” (W, S5, D1, I3, P2, B147-163)

Hal ini pun didukung dengan pernyataan dari SO, mengenai siapa yang membantu ARP untuk berkembang.

“Bener mas, beberapa kali juga aku bantu mas ARP kalo kebenaran dia lagi di kitchen, soalnya kan aku di Terang Bintang bagian kitchen, nah beberapa kali emang aku bantu dia, temen-temen yang lain juga kaya gitu, samaa”

Cara ARP berkembang di Kedai Terang Bintang adalah dengan mencoba hal lain, selain tugasnya yang sekarang.

“Lewat percobaan aja sih, jadi ketika senggang, contohlah sebagai aku yang bekerja di tukang bikin roti, terus nanti aku iseng nih belajar ke temanku yang barista, eh pengen cobain bikin kopi dong, gitu. Nah nanti dia tinggal ngajarin aku cara produksinya gimana, tentang generiknya, apa segala macam, gitu” (W, S5, D1, I3, P3, B170-183)

2) Dimensi Gaji

a) Gaji yang Sesuai

ARP menyampaikan ekspektasi gaji yang didapatkannya, akan tetapi gaji yang diperolehnya saat ini ternyata masih sangat jauh dari ekspektasinya.

“Kalau untuk ekspektasi gaji, buat aku pribadi sangat jauh dari ekspektasi sekitar 1,8 juta sampai 2 juta. Namun pada kenyataannya, gaji part-time itu hanya dihargai sekitar 1,2 juta. Dan itu belum termasuk bonus” (W, S5, D2, I1, P1, B193-202)

Gaji yang diperoleh saat ini tidak mencukupi kebutuhan sehari-hari ARP, sehingga ARP mengontrol dengan *extra* pengeluarannya.

“Untuk gaji 1,2 sendiri untuk hidup di Jogja ya, menurut saya sangat tidak cukup. Jadi, aku mengakalinya adalah ya, bagaimana caranya hidup sampai H- 4 gajian...” (W, S5, D1, I1, P3, B255-277)

b) Insentif yang Menarik

Insentif yang didapatkan tidak terlalu berpengaruh terhadap pendapatan yang dirasakan oleh ARP.

“Insentif ya, kalau insentif tidak terlalu berpengaruh sih karena insentif di kedai terang bintang sendiri adalah jika kita menembus target harian yaitu sekitar 3.500.000 perharinya kita nantinya akan mendapatkan kurang lebih sekitar 10.000-20.000 per anak yang bekerja di satu shift itu.” (W, S5, D2, I2, P1, B284-297)

ARP menyampaikan syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan insentif di Kedai Terang Bintang.

“Syaratnya ya kurang lebih hanya berani atau kerja ekstra untuk memasarkan produk kepada pengunjung-pengunjung pasar yang lewat. Jadi kita harus sebisa mungkin menarik perhatian calon pelanggan” (W, S5, D2, I2, P3, B325-335)

3) Dimensi Kesempatan Promosi

a) Kesempatan Naik Jabatan

Kesempatan naik jabatan yang ada di Kedai Terang Bintang hanya dari pekerja *part-time* menjadi pekerja *fulltime* menurut ARP.

“Untuk kesempatan kerjanya sendiri, untuk kesempatan main jabatannya, kita cuma hanya dari part-time ke full-time. Tidak ada lagi selain itu.” (W, S5, D3, I1, P1, B343-352)

Hal ini juga dikonfirmasi oleh SO, bahwa kenaikan jabatan di Kedai Terang Bintang hanya itu saja.

“Bener mas, soalnya selama ini ya kenaikan jabatan yang selama aku liat di Terang Bintang ya cuman itu.”

b) Kesempatan untuk Meningkatkan Keterampilan

Keterampilan yang dapat ARP tingkatkan di Kedai Terang Bintang.

“Keterampilan yang aku dapat di Terang Bintang itu lebih kepada responsif ketika ada suatu trouble. Karena kan kondisi pasar juga beragam dan permasalahan dapur itu hampir setiap hari kita jumpai. Baik yang kecil maupun yang besar. Jadi kita juga belajar beradaptasi gitu...” (W, S5, D3, I2, P1, B372-398)

Rekan kerja paling banyak membantu ARP dalam hal meningkatkan keterampilan.

“Kebanyakan dari rekan kerja yang kemudian nantinya kita akan dituntun juga oleh supervisor. Kita juga pasti setiap permasalahan pasti tanya dulu pada supervisor, karena supervisor yang lebih memahami area kerja kami...” (W, S5, D3, I2, P2, B407-423)

4) Dimensi Pengawasan

a) Bimbingan yang Efektif

Pernyataan ARP mengenai bimbingan yang efektif adalah dengan adanya *training & mentoring* yang seharusnya diadakan di Kedai Terang Bintang.

“Bimbingan yang menurut aku efektif ya untuk bekerja di Terang Bintang sendiri itu harus ada program training dan mentoring kita nggak bisa bekerja langsung dilepas begitu saja pada hari pertama, karena itu sangat riskan. Risiko error terlebih kepada pesanan yang sudah dibuat, itu sangat risiko sekali terhadap branding dan penilaian customer...” (W, S5, D4, I1, P1, B434-466)

ARP menyatakan bahwa spv dan rekan kerja berperan dalam membimbing ARP di Kedai Terang Bintang.

“Kalau untuk seharianku yang memberikan bimbingan itu ya supervisor sama staff-staff yang sudah bekerja lebih lama dari aku” (W, S5, D4, I1, P2, B472-479)

Pernyataan dari ARP mengenai pentingnya bimbingan bagi perbaikan kinerja dan perkembangan kinerja ARP di Kedai Terang Bintang.

“Aku rasa bimbingan seperti itu penting karena orang-orang yang mendaftar, orang-orang yang baru menjadi bagian dari Terang Bintang itu berasal dari latar belakang yang berbeda-beda...” (W, S5, D4, I1, P3, B485-514)

b) *Feedback* yang Konstruktif

ARP menyampaikan *feedback* yang konstruktif menurut pendapatnya.

“Untuk menaikkan kinerja di Kedai Terang Bintang

menurut aku yang pertama adalah menyejahterakan pegawai melalui kenaikan gaji. Yang penting itu juga aja, menaikkan gaji sesuai standar UMK Kota sehingga mereka merasa pekerjaanya lebih luas karena sudah digaji dengan layak, karena sudah diperhatikan oleh perusahaan...” (W, S5, D4, I2, P1, B524-579)

feedback-feedback yang didapatkan oleh ARP kebanyakan datang dari pelanggan yang datang ke Kedai Terang Bintang.

“Kebanyakan untuk feedback-feedback tersebut dari pelanggan sih ya. Karena kita memiliki beberapa pelanggan setia yang hampir setiap hari itu selalu mampir ke kedai kami. Jadi dari feedback-feedback mereka itu selalu kami tampungkan, selalu kami laporkan.” (W, S5, D4, I2, P2, B585-598)

ARP menyampaikan bagaimana penerimaan dirinya terhadap *feedback-feedback* yang diberikan.

“Langkah pertama ya, sesuai SOP, kita ketika mendapatkan feedback adalah kita merespon dengan terima kasih atas reviewnya...” (W, S5, D4, I2, P3, B606-625)

Perasaan ARP ketika mendapatkan *feedback* dari pelanggan.

“Kalau setiap mendapatkan feedback ya dari pelanggan, cenderung pasti selalu kaget sih, karena banyak yang ada di antara kami sebagai pekerja itu masih seperti ada sesuatu di rumah” (W, S5, D4, I2, P4, B634-646)

5) Dimensi Rekan Kerja

a) Kerjasama yang Baik

Kerjasama yang baik yang sudah terjadi di lingkungan kerja Kedai Terang Bintang menurut ARP adalah saling memahami situasi.

“Kerjasama yang baik menurut aku sendiri adalah saling paham situasi. Jadi ketika satu teman mengalami kesusahan, ketika dia sedang tidak bisa mengantar padahal ordernya sedang banyak...” (W, S5, D5, I1, P1, B654-680)

Pernyataan dari ARP juga didukung dengan pernyataan dari SO.

”Eummm iya sih mas, aku juga ngerasainnya ya sama kaya gitu, walaupun mungkin beberapa kali chaos ya tetep temen-temen di Terang Bintang bisa diajak kerjasama dan tetep ngedukung juga”

Cara yang ARP dan rekan kerjanya lakukan untuk membangun dan mempertahankan kerjasama yang sudah ada.

“Pendekatannya adalah seperti biasa dengan aksi-aksi sosial seperti nongkrong, kita juga sering main bersama, bersenda gurau, kita juga di luar pekerjaan juga saling menjadi teman yang baik dan menjadi sahabat, kita juga saling bisa memahami satu sama lain. Nah, dari sisi personal seperti itu, kita bawa ke lingkungan pekerjaan supaya kita lebih pahami, oh, teman kita ini tipe kerjanya kayak gini, kayak gini, berarti kalau misalnya lagi susah, kita sudah tahu nih caranya untuk membantu.” (W, S5, D5, I1, P2, B686-709)

Menurut penuturan ARP, rekan kerja sangat membantu dan sangat setuju untuk melakukan kerjasama agar produktivitas di Kedai Terang Bintang tetap baik.

“Sejauh ini, sangat membantu dan sangat setuju untuk bekerja sama atau menjalin hubungan baik antar sesama karyawan.” (W, S5, D5, I2, P3, B719-724)

b) Komunikasi yang Efektif

Komunikasi yang terjadi antar karyawan di Kedai Terang

Bintang sudah baik menurut ARP.

“menurut saya sudah baik” (W, S5, D5, I2, P1-P3, B733-757)

ARP menyampaikan mengenai *breafing* yang terjadi di

Kedai Terang Bintang.

“Jadwal briefing kan tidak terlalu sering, tapi hampir setiap satu bulan itu kita acap kali mengadakan 3 hingga 5 kali briefing. Biasanya kita adakan di saat pergantian shift, dari pagi ke sore. Jadi ketika pada jam pergantian shift, kita briefing sebentar.” (W, S5, D5, I2, P1-P3, B733-757)

Komunikasi yang terjadi saat *breafing* berlangsung di

Kedai Terang Bintang, menurut ARP hanya komunikasi satu arah saja.

“Kebanyakan briefing itu cenderung hanya komunikasi satu arah, jadi ketika owner atau para atasan ingin mengumpulkan sesuatu, ya kita sebagai pegawai ya hanya bisa menuruti dan mendengarkan saja pada mengeksplosi apa yang sudah diutarakan di briefing itu” (W, S5, D5, I2, P4, B767-778)

B. Pembahasan

Penelitian yang digunakan oleh peneliti merupakan penelitian dengan metode kualitatif dengan desain penelitian studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman serta penjelasan yang lebih mendalam mengenai pengalaman

kepuasan kerja karyawan *food & beverage*. Desain penelitian ini digunakan karena fokus pada pemahaman partisipatif partisipan mengenai hal yang dialaminya.

Hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa karyawan di Kedai Terang Bintang memiliki pengalaman kurang puas pada masalah gaji dan juga pengawasan dari atasan, karyawan Kedai Terang Bintang merasa puas dengan rekan kerja yang dapat membantu partisipan untuk berkembang dan dapat bekerjasama dengan baik, keseluruhan partisipan pun menyangkan kesempatan promosi yang ada di Kedai Terang Bintang hanya kesempatan promosi dari karyawan *part-time* ke karyawan *fulltime* saja.

1. Dimensi Pekerjaan itu Sendiri

Karyawan yang bekerja di industri *food & beverage* harus dapat bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, serta pekerjaan yang sedang dijalannya harus dapat memberikan kesempatan untuk berkembang lagi. Hasil analisis yang dilakukan terhadap semua partisipan ditemukan bahwa semua partisipan merasakan bahwa pekerjaan mereka di Kedai Terang Bintang membuat mereka lebih bertanggung jawab serta dapat memberikan mereka kesempatan untuk berkembang, walaupun terkadang mereka mengembangkan minatnya tanpa didampingi oleh atasan yang memonitor mereka.

Menurut Luthans (2009) dimensi pekerjaan itu sendiri harus dapat memberikan kesempatan kepada karyawan untuk belajar sesuai

dengan minat serta kemampuan yang dimiliki oleh karyawan, agar karyawan dapat kesempatan untuk bertanggungjawab terhadap pekerjaannya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan partisipan pada dimensi ini memiliki kepuasan tinggi yang cukup tinggi.

2. Dimensi Gaji

Keseluruhan partisipan menyatakan bahwa gaji yang mereka dapatkan tidak sesuai dengan ekspektasi yang mereka bayangkan, terlebih lagi bagi karyawan yang merupakan perantau dari luar Yogyakarta, para partisipan menyayangkan gaji yang didapatkan tidak sesuai dengan beban kerja yang diberikan oleh atasan, selain gaji adapula insentif yang didapatkan oleh para karyawan.

Keseluruhan partisipan pun mengeluhkan insentif yang mereka dapatkan, dimana mereka hanya mendapatkan 100 ribu setiap omset yang didapatkan mencapai target, yaitu 3,5 juta rupiah, akan tetapi insentif yang mereka dapatkan harus di bagi lagi dengan karyawan yang bekerja saat itu, dan juga para partisipan menyayangkan tidak adanya kelipatan insentif ketika omset yang diharapkan melebihi biasanya.

Sejalan dengan penelitian Lesmana, Darna dan Suhendi (2020) menyampaikan bahwa, gaji merupakan kompensasi sebagai kontraprestasi atas pengorbanan pegawai, gaji pada umumnya diberikan atas kinerja yang dilaksanakan berdasarkan standar kinerja

yang telah perusahaan tetapkan. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan, akan tetapi apabila gaji yang didapatkan lebih rendah dibandingkan dengan gaji yang berlaku di perusahaan sejenis dan memiliki tipe yang sama, maka akan timbul ketidakpuasan pegawai terhadap gaji. Didukung juga dengan penelitian Akilah & Rahman (2020) yang menyampaikan bahwa fungsi utama dilakukannya pemberian insentif adalah untuk memberikan dorongan dan tanggungjawab kepada pegawai dalam memperbaiki kualitas dan kuantitas hasil kerjanya agar lebih termotivasi dan lebih meningkatkan prestasi kerjanya.

Berdasarkan uraian dimensi gaji di atas, dapat disimpulkan bahwa gaji yang didapatkan para partisipan masih terbilang rendah, dikarenakan gaji yang diperoleh semua partisipan masih di bawah UMR, dan juga insentif yang didapatkan masih sangat kurang, sehingga hal tersebut membuat kepuasan kerja semua partisipan pada dimensi ini masih sangat kurang.

3. Dimensi Kesempatan Promosi

Keseluruhan partisipan menyatakan bahwa hanya sedikit kemungkinan promosi jabatan yang dapat terjadi di Kedai Terang Bintang, promosi yang ada di Kedai Terang Bintang kebanyakan

hanya karyawan yang pada awalnya bekerja secara *part-time* dinaikan menjadi karyawan *full-time*.

Seluruh partisipan pun menyampaikan bahwa kesempatan untuk meningkatkan keterampilan secara personal di Kedai Terang Bintang cukup terbuka lebar, dimana para partisipan dapat meningkatkan keterampilan yang telah mereka miliki sebelumnya, bahkan keterampilan yang belum mereka miliki. Penelitian Rosalinda, Rahayuningsih dan Anwar (2021) menyampaikan bahwa promosi dipandang sebagai pengakuan atas kemampuan dan potensi pegawai yang bersangkutan untuk menduduki posisi yang lebih tinggi, dengan adanya promosi jabatan maka pegawai akan memiliki kepuasan kerja yang tinggi dalam pekerjaan di perusahaan tersebut.

Kesimpulan dari dimensi ini adalah seluruh partisipan menyatakan bahwa kesempatan promosi yang ada di Kedai Terang Bintang hanya sebatas kenaikan karyawan *part-time* menjadi karyawan *fulltime*.

4. Dimensi Pengawasan

Pada dimensi ini, seluruh partisipan menyatakan bahwa pengawasan dari atasan di Kedai Terang Bintang, masih dapat dikatakan kurang, karena ketika ada karyawan baru masuk, spv hanya mengajarkan karyawan tersebut tidak lebih dari seminggu, bahkan dalam beberapa kejadian karyawan baru, hanya diajarkan satu hari dan keesokan harinya sudah dilepas.

Penelitian Rosalinda, Rahayuningsih dan Anwar (2021) yang menyampaikan bahwa apabila seorang pegawai mempunyai pengawasan yang baik, maka pegawai tersebut akan mendapatkan hasil kerja yang baik dalam melaksanakan pekerjaannya, jika kepuasan kerja pegawai telah baik maka akan diikuti dengan meningkatkan perasaan senang dalam bekerja. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja seluruh partisipan pada dimensi ini masih kurang, dikarenakan pengawasan yang dilakukan oleh atasan di Kedai Terang Bintang dapat dikatakan masih sangat kurang.

5. Dimensi Rekan Kerja

Keseluruhan partisipan menyampaikan bahwa rekan kerja mereka di Kedai Terang Bintang sangat membantu dan mendukung mereka dalam bekerja, para karyawan di Kedai Terang Bintang juga mampu membantu partisipan yang sedang mempelajari keterampilan baru di Kedai Terang Bintang.

Sejalan dengan penelitian Ristami, Prayekti, dan Subiyanto (2022) yang menyatakan bahwa karyawan menginginkan rekan kerja yang saling mendukung dan bersahabat. Hubungan rekan kerja yang dapat meningkatkan kepuasan kerja meliputi persahabatan, penerimaan dan kesetiaan yang dibangun diantara anggota kelompok, mengungkapkan bahwa kualitas hubungan rekan kerja menunjukkan efektifitas komunikasi antara kedua belah pihak, serta mencerminkan seberapa

baik kedua belah pihak saling berkoordinasi. Kondisi tersebutlah yang pada akhirnya mendorong munculnya kepuasan kerja.

Kesimpulan dari dimensi ini yaitu, seluruh partisipan merasakan kepuasan kerja yang tinggi pada dimensi rekan kerja, dikarenakan rekan kerja seluruh partisipan dapat membantu dan membantu partisipan dalam bekerja.

C. Keterbatasan dan Hambatan Peneliti

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, terdapat kekurangan, kelemahan, dan keterbatasan yang terjadi pada penelitian ini. Peneliti memandang kekurangan, kelemahan, dan keterbatasan pada penelitian ini sebagai bagian penting dari proses pembelajaran bagi penelitian selanjutnya, serta proses pengembangan diri bagi peneliti.

Kekurangan yang terjadi pada penelitian ini adalah terdapat beberapa partisipan yang menjawab pertanyaan dari peneliti secara singkat, sehingga peneliti harus terus menggali agar peneliti dapat menganalisis secara mendalam jawaban-jawaban dari partisipan.

Hambatan yang terjadi pada penelitian ini yaitu peneliti terkadang kesulitan untuk menyesuaikan jadwal wawancara bersama partisipan, yang dimana partisipan dan peneliti sama-sama sedang bekerja, sehingga hal tersebut menghambat proses penyusunan laporan penelitian ini.