

**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN DALAM
MENERAPKAN PROTOKOL KESEHATAN PADA
RESTORAN VEGETARIAN QHOUSE
TANJUNGPINANG SELAMA
MENGHADAPI MASA
PANDEMI COVID 19**

SKRIPSI

OLEH

**RAFFI ALFANDI
NIM : 15612364**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2022**

**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN DALAM
MENERAPKAN PROTOKOL KESEHATAN PADA
RESTORAN VEGETARIAN QHOUSE
TANJUNGPINANG SELAMA
MENGHADAPI MASA
PANDEMI COVID 19**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen

OLEH

**RAFFI ALFANDI
NIM : 15612364**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2022**

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN DALAM MENERAPKAN
PROTOKOL KESEHATAN PADA RESTORAN VEGETARIAN
QHOUSE TANJUNGPINANG SELAMA MENGHADAPI
MASA PANDEMI COVID 19**

Diajukan Kepada :

Panitia Komisi Ujian
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang

Oleh

RAFFI ALFANDI
NIM : 15612364

Menyetujui :

Pembimbing Pertama,

Pembimbing Kedua,

Muhammad Mu'azamsyah, S.Sos, M.M.
NIDN. 1008108302 / Lektor

Betty Leindarita, S.E., M.M.
NIDN. 1030087301 / Lektor

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

Dwi Septi Haryani, S.T., M.M.
NIDN. 1002078602 / Lektor

Skripsi Berjudul

**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN DALAM MENERAPKAN
PROTOKOL KESEHATAN PADA RESTORAN VEGETARIAN
QHOUSE TANJUNGPINANG SELAMA MENGHADAPI
MASA PANDEMI COVID 19**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

RAFFI ALFANDI
NIM : 15622129

Telah dipertahankan di depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal
Enam Belas Bulan Agustus Tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua Dan Dinyatakan
Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

Ketua,

Sekretaris,

Muhammad Mu'azamsyah, S.Sos, M.M.
NIDN. 1008108302 / Lektor

Tubel Agusven, S.T., M.M.
NIDN. 1017087601 / Lektor

Anggota,

Octojaya Abriyoso, S.I.Kom., M.M.
NIDN. 1005108903 / Lektor

Tanjungpinang, 16 Agustus 2022
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang,
Ketua,

Charly Marlinda, SE. M. Ak. Ak. CA
NIDN. 1029127801 /Lektor

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RAFFI ALFANDI
NIM : 15612364
Tahun Angkatan : 2015
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,05
Program Studi / Jenjang : Manajemen / Strata 1
Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN
DALAM MENERAPKAN PROTOKOL
KESEHATAN PADA RESTORAN
VEGETARIAN QHOUSE TANJUNGPINANG
SELAMA MENGHADAPI MASA PANDEMI
COVID 19

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dalam skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila dikemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap di proses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, 16 Agustus 2022

Penyusun

RAFFI ALFANDI
NIM: 15612364

HALAMAN PERSEMBAHAN

**Skripsi ini saya persembahkan
untuk orang-orang yang sering
bertanya:**

***“Kapan kelar kuliah? Kapan
wisuda??”***

HALAMAN MOTTO

"Jika ingin berkembang, aku harus mengambil risiko. Walau itu jalur yang berbahaya."

(Killua Zoldyck)

"Jika keajaiban itu tidak berpihak kepada kita, maka kita sendiri yang akan membuat keajaiban itu"

-Raffi Alfandi

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN DALAM MENERAPKAN PROTOKOL KESEHATAN PADA RESTORAN VEGETARIAN QHOUSE TANJUNGPINANG SELAMA MENGHADAPI MASA PANDEMI COVID 19” ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah SAW.

Dalam proses penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan banyak pihak yang selalu mendukung. Maka dengan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada pihak-pihak sebagai berikut:

1. Ibu Charly Marlinda, SE. M. Ak. Ak. CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, S.E., M.Si. Ak. CA selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia, S.E. Ak. M.Si. CA selaku Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.

4. Bapak Imran Ilyas, M.M. selaku Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
 5. Ibu Dwi Septi Haryani, S.T., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
 6. Bapak Muhammad Mu'azamsyah, S.Sos., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang selalu meluangkan waktu dengan banyak kesabaran dalam memberikan bimbingan dan pengarahan, petunjuk demi terselesaikannya skripsi ini.
 7. Ibu Betty Leindarita, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang selalu membimbing saya dalam penulisan skripsi ini.
 8. Seluruh Dosen dan Staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
 9. Ibu Yunita selaku Pimpinan Restoran Vegetarian QHouse Tanjungpinang.
- Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya dan semoga bermanfaat bagi kita semua.

Tanjungpinang, 16 Agustus 2022
Penulis

RAFFI ALFANDI
NIM: 15612364

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN BIMBINGAN	
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
HALAMAN MOTTO	
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1. Kegunaan Teoritis	7
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	8
1.5. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Tinjauan Teori	11
2.1.1. Manajemen	11
2.1.1.1. Definisi Manajemen	11
2.1.2. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2.1.2.1. Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia	12

2.1.2.2.	Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	15
2.1.2.3.	Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	17
2.1.3.	Kepuasan Kerja	19
2.1.3.1.	Definisi Kepuasan Kerja	19
2.1.3.2.	Fungsi Kepuasan Kerja	21
2.1.3.3.	Teori Kepuasan Kerja.....	22
2.1.3.4.	Sumber-Sumber Kepuasan Kerja	22
2.1.3.5.	Faktor-faktor yang memengaruhi Kepuasan kerja	25
2.1.3.6.	Indikator Kepuasan Kerja.....	26
2.2.	Kerangka Pemikiran	27
2.3.	Penelitian Terdahulu	27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 31

3.1.	Jenis Penelitian	31
3.2.	Jenis Data	31
3.2.1.	Data Primer.....	31
3.2.2.	Data Sekunder	32
3.3.	Teknik Pengumpulan Data	32
3.4.	Populasi dan Sampel	33
3.5.	Definisi Operasional Variabel.....	35
3.6.	Teknik Pengolahan Data	35
3.6.1.	Pengumpulan data (<i>Data Collection</i>)	36
3.6.2.	Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>).....	36
3.6.3.	Penyajian Data (<i>Display Data</i>).....	36
3.7.	Teknik Analisis Data	37
3.7.1.	Uji Keabsahan Data	37
3.7.2.	Triangulasi.....	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 39

4.1.	Hasil Penelitian	39
4.1.1.	Gambaran Umum	39

4.1.1.1.	Sejarah Singkat Restoran Vegetarian QHouse Tanjungpinang.....	39
4.1.1.2.	Visi dan Misi Restoran Vegetarian QHouse Tanjungpinang.....	40
4.1.1.3.	Struktur Organisasi Restoran Vegetarian QHouse Tanjungpinang.....	40
4.1.1.4.	Tugas Pokok dan Fungsi Struktur Organisasi	41
4.1.2.	Karakteristik Informan	42
4.1.2.1.	Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.1.2.2.	Karakteristik Informan Berdasarkan Usia.....	43
4.1.2.3.	Karakteristik Informan Berdasarkan Jabatan	44
4.1.3.	Reduksi Data	45
4.1.3.1.	Reduksi Data Indikator Upah.....	45
4.1.3.2.	Reduksi Data Indikator Pekerjaan.....	47
4.1.3.3.	Reduksi Data Indikator Promosi	51
4.1.3.4.	Reduksi Data Indikator Pengawas.....	54
4.1.3.5.	Reduksi Data Indikator Rekan Kerja	58
4.1.4.	Triangulasi Data	62
4.1.5.	Penyajian Data.....	67
4.1.6.	Penarikan kesimpulan.....	69
4.2.	Pembahasan.....	71
4.2.1.	Kepuasan Kerja Karyawan Dalam Menerapkan Protokol Kesehatan Pada Restoran Vegetarian QHouse Tanjungpinang Selama Menghadapi Masa Pandemi Covid 19.....	71
4.2.1.1.	Kepuasan Terhadap Upah Yang Diperoleh Selama Masa Pandemi	72
4.2.1.2.	Kepuasan Terhadap Pekerjaan Yang Dilakukan Selama Masa Pandemi	74
4.2.1.3.	Kepuasan Terhadap Promosi Pada Restoran Vegetarian QHouse Tanjungpinang.....	76

4.2.1.4.	Kepuasan Terhadap Pengawasan Yang Dilakukan Oleh Pimpinan.....	78
4.2.1.5.	Kepuasan Terhadap Rekan Kerja Pada Restoran Vegetarian QHouse Tanjungpinang	80
BAB V PENUTUP		84
5.1.	Simpulan.....	84
5.2.	Saran.....	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Hal
1	Karyawan Restoran Vegetarian QHouse Tanjungpinang.....	3
2	Populasi Penelitian.....	33
3	Sampel Penelitian.....	33
4	Definisi Operasional Variabel.....	34
5	Reduksi Data Indikator Upah.....	44
6	Reduksi Data Indikator Pekerjaan.....	47
7	Reduksi Data Indikator Promosi.....	50
8	Reduksi Data Indikator Pengawas.....	54
9	Reduksi Data Indikator Rekan Kerja.....	57
10	Triangulasi Teknik.....	61
11	Penyajian Data.....	66

DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Hal
1	Kerangka Pemikiran.....	26
2	Triangulasi Teknik.....	37
3	Struktur Organisasi Restoran Vegetarian QHouse Tanjungpinang.....	39
4	Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
5	Karakteristik Informan Berdasarkan Usia.....	42
6	Karakteristik Informan Berdasarkan Jabatan.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul Lampiran
1	Pedoman Wawancara
2	Pedoman Observasi
3	Transkrip Wawancara
4	Dokumentasi Penelitian
5	Surat Keterangan Penelitian
6	Hasil Cek Plagiarism

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN DALAM MENERAPKAN PROTOKOL KESEHATAN PADA RESTORAN VEGETARIAN QHOUSE TANJUNGPINANG SELAMA MENGHADAPI MASA PANDEMI COVID 19

Raffi Alfandi, 15612364. Manajemen. STIE Pembangunan Tanjungpinang.
nabhankevan6@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan kerja karyawan dalam menerapkan protokol kesehatan pada Restoran Vegetarian QHouse Tanjungpinang selama menghadapi masa pandemi Covid 19.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder untuk melakukan analisis kepuasan kerja karyawan dalam menerapkan protokol kesehatan pada Restoran Vegetarian QHouse Tanjungpinang selama menghadapi masa pandemi Covid 19.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang dirasakan hanya terlihat pada indikator upah dan pekerjaan saja. Namun, untuk indikator lainnya seperti promosi, pengawasan, dan rekan kerja menunjukkan bahwa karyawan di Restoran Vegetarian QHouse Tanjungpinang tidak puas terhadap promosi, pengawasan, dan rekan kerja yang ada di masa pandemi Covid 19.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu kepuasan kerja dalam menerapkan protokol kesehatan di Restoran Vegetarian QHouse Tanjungpinang selama pandemi Covid 19 dapat dikatakan karyawan tidak begitu puas dalam bekerja

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Protokol Kesehatan, Restoran, Pandemi, Covid 19.

Dosen Pembimbing : 1. Muhammad Mu'azamsyah, S.Sos., M.M.
2. Betty Leindarita, S.E., M.M.

ABSTRACT

ANALYSIS OF EMPLOYEE JOB SATISFACTION IN IMPLEMENTING HEALTH PROTOCOLS IN VEGETARIAN RESTAURANTS QHOUSE TANJUNGPINANG DURING THE FACE COVID-19 PANDEMIC

Raffi Alfandi, 15612364. *Management*. STIE Pembangunan Tanjungpinang.
nabhankevan6@gmail.com

This study aims to analyze employee job satisfaction in implementing health protocols at QHouse Tanjungpinang Vegetarian Restaurant during the Covid 19 pandemic.

The type of research used in this study is descriptive qualitative. This study uses primary data and secondary data to analyze employee job satisfaction in implementing health protocols at QHouse Tanjungpinang Vegetarian Restaurant during the Covid 19 pandemic.

The results of this study show that the perceived workability is only seen in wage and work indicators. However, other indicators such as promotion, supervision, and co-workers show that employees at QHouse Tanjungpinang Vegetarian Restaurant are dissatisfied with the promotions, supervision, and colleagues that exist during the Covid 19 pandemic.

The conclusion of this study is that job satisfaction in implementing health protocols at QHouse Tanjungpinang Vegetarian Restaurant during the Covid-19 pandemic can be said that employees are not very satisfied at work

Keywords : Job Satisfaction, Health Protocol, Restaurant, Pandemic, Covid 19.

Supervisors Lecturer :

1. Muhammad Mu'azamsyah, S.Sos., M.M.
2. Betty Leindarita, S.E., M.M.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Bagi sebagian orang, bekerja merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari rutinitas kehidupannya. Apalagi, jika rutinitas pekerjaan tersebut sudah dilakukannya bertahun-tahun. Tentunya setiap orang memiliki kepuasan tersendiri yang menyebabkan mereka menjadi semakin betah dalam berkarir di suatu bidang industri. Namun tampaknya, wabah pandemic *corona virus disease* 2019 (COVID 19) yang sudah melanda Indonesia lebih dari satu tahun terakhir ini membuat beberapa perubahan dalam rutinitas kehidupan manusia, baik itu dalam aktivitas keseharian maupun dalam aktivitas pekerjaannya.

Tidak hanya itu, Covid 19 yang berlangsung lama di dunia saat ini khususnya di Indonesia membuat sektor perekonomian menjadi lesu. Banyak kantor-kantor atau industri yang harus mengurangi aktivitasnya guna mentaati protokol kesehatan dan aturan-aturan pengetatan dan pembatasan sosial yang ditetapkan oleh pemerintah. Bahkan tak jarang, perusahaan yang tidak stabil dan cukup kuat dalam menghadapi Covid 19 harus bangkrut dan menutup usahanya (Soehardi et al., 2020).

Salah satu sektor perekonomian yang merasakan dampak dari pandemic Covid 19 yang sudah berlangsung satu tahun lebih ini adalah sektor restoran. Penerapan protokol kesehatan yang ketat, pembatasan jam operasional restoran, pengurangan kapasitas restoran, hingga aturan jam malam yang mengharuskan restoran untuk melaksanakan *take away* dan menutup *dine in* membuat beberapa

restoran harus betul-betul bertahan melawan pandemic Covid 19.

Dibalik usaha sektor restoran untuk terus bertahan di tengah pandemic Covid 19 yang melanda Indonesia saat ini, para karyawan yang merupakan sumber daya manusia restoran juga harus berusaha untuk membiasakan diri dengan kebiasaan baru. Disamping menerapkan protokol kesehatan yang ketat, karyawan restoran juga dituntut harus tetap bekerja professional dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pengunjung (Setiawan, 2020).

Permasalahan mulai muncul disaat restoran harus membatasi jam operasionalnya serta jumlah kapasitas orang di dalam ruangan, beberapa karyawan mungkin terpaksa harus dirumahkan. Selain itu, dalam beberapa kasus ditemukan permasalahan terkait pembayaran kompensasi yang berkurang dikarenakan berkurangnya jam kerja, serta penundaan pembayaran kompensasi yang disebabkan tidak dapat beroperasinya restoran. Selain itu, penerapan protokol kesehatan yang ketat dengan memakai masker selama bekerja, berusaha menjaga jarak dengan pelanggan, sembari terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan ternyata cukup mengganggu kepuasan kerja yang dirasakannya. Karyawan merasa tuntutan pekerjaan semakin berat karena selain harus melaksanakan pekerjaan seperti biasa, mereka juga harus menerapkan protokol kesehatan yang ketat (Parker, 2020).

Menurut (Wexley & Yuki, 2012) kepuasan kerja yaitu cara karyawan merasakan dirinya ataupun pekerjaannya. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspek-aspek seperti upah, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan pegawai lain, penempatan kerja, dan struktur organisasi.

Sementara itu perasaan yang berhubungan dengan dirinya antara lain umur, kondisi kesehatan, kemampuan, dan pendidikan.

Dari teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa karyawan akan merasakan puas apabila upah yang diperolehnya sesuai dengan apa yang diharapkan, merasakan hubungan dengan pegawai lain, serta kondisi kesehatan yang baik. Aspek-aspek inilah yang menjadi permasalahan bagi karyawan di masa pandemic covid 19 ini, dimana mereka mendapatkan bayaran yang lebih rendah karena berkurangnya jam kerja, pembatasan jumlah karyawan yang bekerja, serta merasa terancam kondisi kesehatannya dikarenakan harus melayani pelanggan di masa pandemic.

Salah satu restoran yang menerapkan protokol kesehatan yang ketat dan masih terus beroperasi di Tanjungpinang dalam masa pandemic saat ini adalah Restoran Vegetarian QHouse. Restoran ini terletak di Jalan Hanjoyo Putro, Km 9. Jumlah karyawan pada restoran ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Karyawan Restoran Vegetarian QHouse Tanjungpinang

No	Jabatan	Jumlah
1	Kasir	1 orang
2	Barista	1 orang
3	Waiters	2 orang
4	Kitchen	3 orang
Jumlah		7 orang

Sumber: *Olahan data sekunder penelitian (2021).*

Terlihat pada tabel 1.1 karyawan restoran vegetarian QHouse Tanjungpinang berjumlah 7 orang, dengan posisi 1 orang sebagai kasir yang merangkap sebagai manajer, 1 orang barista, 2 orang waiters, dan 3 orang kitchen. Restoran ini normalnya beroperasi dari jam 2 siang hingga jam 10 malam.

Namun tampaknya wabah pandemi Covid 19 yang sampai hari ini masih terus melanda dunia ternyata membuat perubahan yang cukup signifikan hampir di seluruh aspek kehidupan dan sektor perekonomian. Penerapan protokol kesehatan seperti penyediaan sarana cuci tangan, pemakaian masker, perintah jaga jarak, pembatasan jam operasional, hingga jumlah orang dalam satu kantor atau ruangan menjadi hal yang harus diterapkan oleh berbagai lini industri termasuk restoran vegetarian QHouse Tanjungpinang.

Dengan adanya berbagai aturan ketat tentang protokol kesehatan ini menjadi sesuatu yang menurunkan kepuasan kerja bagi karyawan-karyawan di masa pandemi Covid 19 ini. Berdasarkan hasil observasi pada objek penelitian dan wawancara kepada karyawan restoran QHouse Tanjungpinang yang bernama ibu Lia pada tanggal 01 Juli 2021, ditemukan berbagai fenomena yaitu:

1. Menurunnya jumlah partisipasi atau kehadiran karyawan pada setiap kegiatan restoran vegetarian QHouse Tanjungpinang dikarenakan adanya pembatasan jumlah orang dalam satu kantor atau ruangan, sehingga terdapat beberapa karyawan yang terpaksa tidak dapat mengikuti kegiatan tersebut dan harus bekerja secara *shift* atau bergantian (beberapa hari masuk, kemudian tidak).
2. Munculnya berbagai konflik kecil antar karyawan yang terjadi karena tekanan atau stressor pekerjaan yang dirasakan di masa pandemi.
3. Berkurangnya komunikasi antara pimpinan dan bawahan karena selama masa pandemi Covid 19, pimpinan lebih sering memberikan arahan jarak jauh melalui pesan singkat atau telpon.

4. Lingkungan pekerjaan yang semakin ketat dengan adanya aturan protokol kesehatan membuat karyawan harus bekerja lebih hati-hati lagi demi keselamatan diri sendiri.
5. Adanya pembatasan jam operasional bagi restoran dan aturan / larangan *dine in* membuat karyawan menjadi tidak bersemangat dalam bekerja.

Sementara itu, fenomena Covid 19 di Indonesia semakin meningkat kasusnya. Tercatat pada tanggal 01 Juli 2021 pukul 16.28 WIB, jumlah kasus terkonfirmasi positif Covid-19 di Indonesia bertambah 24.836 pasien. Penambahan kasus harian tersebut kembali menjadi rekor tertinggi di Indonesia selama pandemi Covid 19. Adapun total kasus terkonfirmasi positif Covid-19 di Indonesia yakni 2.203.108 pasien. Hal ini tentu saja menekan kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan selama masa pandemi Covid-19. Terlebih lagi, karyawan dituntut untuk mampu menerapkan protokol kesehatan selama bekerja.

Penelitian tentang kepuasan kerja sudah banyak dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu, salah satunya yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Imanda et al., 2016) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Kontrak PT Kharisma Ide Nusantara Garmino Cibitung – Bekasi)” dalam Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, volume 1, nomor 1, ISSN: 2188-2496. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pada umumnya karyawan puas dengan kinerja kompensasi, pengawasan, pekerjaan itu sendiri, hubungan kerja, serta jaminan kerja pada PT Kharisma Ide Nusantara Garmino Cibitung – Bekasi.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh (Lestari et al., 2021) dengan judul “Pengaruh *Turnover Intention* dan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Kerja pada Masa Pandemi Covid-19” dalam Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM, Volume 2, Nomor 1, ISSN: 2745-7257. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *turnover intention* dan teknologi informasi terhadap kepuasan kerja pada masa pandemic Covid-19. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *turnover intention* dan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada masa pandemic Covid-19.

Selain itu, terdapat pula penelitian internasional yang meneliti tentang kepuasan kerja, yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Mollah, 2015) dengan judul “*A Critical Analysis of Employee Job Satisfaction: A Case Study of Apple UK*” dalam jurnal *European Journal of Business and Management*, volume 7, nomor 7, ISSN: 2222-1905. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan perusahaan Apple United Kingdom (Apple UK) disebabkan oleh adanya pelatihan yang meningkatkan kapabilitas pekerjaan dari para karyawan dan memberikan pemahaman tentang kepuasan kerja itu sendiri.

Berdasarkan uraian fenomena permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam sebuah Skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Dalam Menerapkan Protokol Kesehatan Pada Restoran Vegetarian QHouse Tanjungpinang Selama Menghadapi Masa Pandemi Covid 19”.

1.2. Rumusan Masalah

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang terfokus sesuai dengan judul yang telah diangkat, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana kepuasan kerja karyawan dalam menerapkan protokol kesehatan pada restoran vegetarian QHouse Tanjungpinang selama menghadapi masa pandemic Covid 19?”

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah, dan batasan masalah tersebut, maka tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu “untuk mengetahui bagaimana kepuasan kerja karyawan dalam menerapkan protokol kesehatan pada restoran vegetarian QHouse Tanjungpinang selama menghadapi masa pandemic Covid 19”

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktik.

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan bagi ilmu pengetahuan khususnya ilmu manajemen dengan topik kepuasan kerja karyawan. Diharapkan penelitian ini juga dapat menjadi rangsangan dan acuan dalam melakukan penelitian tingkat lanjut yang berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi pihak-pihak:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan perbandingan antara teori dan praktik atau keadaan dilapangan terhadap teori-teori manajemen yang pernah dipelajari selama kuliah.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk dapat mengetahui apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan dalam menerpakan protokol kesehatan pada Restoran Vegetarian QHouse Tanjungpinang selama masa pandemic Covid 19.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan bacaan bagi pihak lain yang ingin melajukan penelitian terkait kepuasan kerja karyawan.

1.5. Sistematika Penulisan

Dalam sistem penulisan ini penulis akan memberikan garis besar serta gambaran umum mengenai isu dari laporan penelitian yang dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis akan menguraikan latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini penulis akan menjelaskan landasan teori yang berhubungan dengan penelitian, hasil penelitian terdahulu tentang kepuasan kerja.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang metode penelitian yang dilakukan yang meliputi lokasi penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, definisi variabel dan operasionalisasi variabel penelitian, teknik pengumpulan data dan metode analisis data yang dilakukan untuk menarik kesimpulan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini peneliti membahas gambaran mengenai sejarah Restoran Vegetarian QHouse Tanjungpinang. Kemudian peneliti juga akan menguraikan tentang hasil penelitian yang dilakukan sesuai dengan perumusan masalah, tujuan penelitian, yang meliputi gambaran hasil penelitian, dan analisis, serta pembahasan dari hasil penelitian tersebut.

BAB V : PENUTUP

Bab penutup merupakan bab terakhir dari skripsi. Penulis akan mengemukakan kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan

penelitian dan menjelaskan saran dari hasil penelitian ini untuk penelitian yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Teori

2.1.1. Manajemen

2.1.1.1. Definisi Manajemen

Manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktifitas-aktifitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan sebagai sumberdaya yang dimiliki (Syamsuddin, 2017). Unsur-unsur manajemen terdiri dari *man, money, methode, machines, materials*, dan *market*, atau yang disingkat 6M. Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur (Hasibuan, 2017). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, manajemen adalah penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran. Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Hasibuan, 2017).

Menurut Henry Fayol pengertian manajemen yaitu suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, dan pengawasan/kontrol terhadap sumber daya yang ada agar mencapai tujuan secara efektif dan efisien (Priyono, 2011). Sementara Marry Parker Follet mengatakan bahwa pengertian manajemen ialah sebagai suatu seni, tiap-tiap pekerjaan bisa diselesaikan dengan orang lain (Priyono, 2011).

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen yaitu suatu seni dari setiap pekerjaan yang dapat diselesaikan atau dikerjakan dengan merencanakan, mengorganisasikan, memerintahkan, dan mengontrol sumber daya yang ada.

2.1.2. Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.2.1. Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberikan kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi, dan penggunaan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa sumber daya manusia tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi dan masyarakat. (Handoko, 2012) menyebutkan manajemen sumber daya manusia adalah pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi.

Keberhasilan pengelolaan organisasi sangat ditentukan kegiatan pendayagunaan sumber daya manusia. Sebagaimana yang dijelaskan oleh (Priansa, 2016) bahwa :

“Pengembangan sumber daya manusia berpijak pada fakta bahwa individu pegawai membutuhkan pengetahuan, keahlian, dan kemampuan yang berkembang supaya ia mampu bekerja dengan baik. Pengembangan sumber daya manusia dapat diwujudkan melalui pengembangan karir, pendidikan, maupun pelatihan.”

Tujuan manajemen sumber daya manusia secara tepat sangatlah sulit untuk dirumuskan karena sifatnya bervariasi dan tergantung pada pentahapan perkembangan yang terjadi pada masing-masing organisasi. Menurut Cushway, (Wibisono, 2015) organisasi manajemen sumber daya manusia meliputi:

1. Memberi pertimbangan rencana dalam membuat kebijakan sumber daya manusia untuk memastikan bahwa organisasi memiliki pekerja yang bermotivasi dan berkinerja tinggi, memiliki pekerja yang selalu siap mengatasi perubahan dan memenuhi kewajiban pekerjaan secara legal.
2. Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan prosedur sumber daya manusia yang memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuannya.
3. Membantu dalam pengembangan arah keseluruhan organisasi dan strategi, khususnya yang berkaitan dengan implikasi sumber daya manusia
4. Memberi dukungan dan kondisi yang akan manajer lini mencapai tujuan.
5. Menangani berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pekerja untuk menyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya.
6. Menyediakan komunikasi antara pekerja dan manajemen organisasi.
7. Bertindak sebagai pemelihara standar organisasional dan nilai dalam manajemen sumber daya manusia
8. Produktifitas merupakan sasaran organisasi yang sangat penting. Dalam hal ini manajemen sumber daya manusia dapat berperan dalam meningkatkan produktifitas organisasi.

Peranan manajemen sumber daya manusia bahwa manajemen adalah fungsi yang berhubungan dengan mewujudkan hasil tertentu melalui kegiatan orang-orang. Hal ini berarti bahwa sumber daya manusia berperan penting dan dominan dalam manajemen. Menurut (Hasibuan, 2016) manajemen sumber daya manusia mengatur dan menetapkan program kepegawaian yang mencakup masalah-masalah sebagai berikut.

1. Menetapkan jumlah, kualitas dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description, job specification, job requirement, dan job evaluation*.
2. Menetapkan penarikan, seleksi dan penempatan karyawan berdasarkan asas *the right man in the right place and the right man in the right job*.
3. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, fasilitas, dan pemberhentian.
4. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
5. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
6. Memonitor dengan cermat undang-undang perburuhan dan kebijakan pemberian balas jasa perusahaan-perusahaan sejenis.

Pentingnya manajemen sumber daya manusia merupakan penerapan pendekatan sumber daya manusia di mana secara bersama-sama terdapat dua tujuan yang ingin dicapai yaitu tujuan untuk perusahaan dan untuk pegawai. Ada

sejumlah prinsip yang harus dipenuhi dalam pendekatan sumber daya manusia, menurut (Mangkuprawira, 2011) sebagai berikut :

1. Karyawan merupakan unsur investasi efektif yang jika dikelola dan dikembangkan dengan baik akan berpengaruh pada imbalan jangka panjang ke dalam perusahaan dalam bentuk produktivitas yang semakin besar.
2. Kebijakan, program, dan pelaksanaan harus diciptakan dengan memuaskan kedua pihak, yaitu untuk ekonomi perusahaan dan kebutuhan karyawan.
3. Lingkungan kerja harus diciptakan di mana karyawan terdorong untuk mengembangkan dan memanfaatkan keahlian semaksimal mungkin.
4. Program dan pelaksanaan manajemen sumber daya manusia harus dilaksanakan dalam kebutuhan seimbang antara pemenuhan tujuan perusahaan dan karyawan.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia yaitu suatu seni atau program yang digunakan untuk mencapai tujuan perusahaan dengan bantuan orang atau manusia sebagai perantaranya.

2.1.2.2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut (Marwansyah, 2016) dalam manajemen sumber daya manusia, terdapat sejumlah fungsi operasional yakni: perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, kompensasi, keselamatan dan kesehatan kerja, hubungan industrial dan penelitian sumber daya manusia. Berikut dijelaskan secara singkat pengertian setiap fungsi operasional tersebut.

a. Perencanaan sumber daya manusia

Perencanaan SDM adalah proses yang secara sistematis mengkaji kebutuhan SDM untuk menjamin tersedianya tenaga kerja dalam jumlah dan mutu, atau kompetensi yang sesuai pada saat dibutuhkan.

b. Rekrutmen dan seleksi

Rekrutmen atau penarikan adalah proses menarik perhatian sejumlah calon karyawan potensial dan mendorong mereka agar melamar pekerjaan pada sebuah organisasi. Hasil proses rekrutmen adalah sekumpulan pelamar yang memenuhi syarat.

c. Pengembangan SDM

Pengembangan SDM adalah upaya terencana yang dilakukan oleh manajemen untuk meningkatkan kompetensi pekerja dan kinerja organisasi melalui program-program pelatihan, pendidikan dan pengembangan.

d. Kompensasi

Kompensasi atau balas jasa didefinisikan sebagai imbalan yang diterima oleh seseorang sebagai balasan atas kontribusinya terhadap organisasi. Imbalan yang diterima berupa gaji/upah, insentif dan bagi hasil, tunjangan dan pelayanan serta imbalan nonfinansial.

e. Keselamatan dan kesehatan kerja

Keselamatan kerja meliputi upaya untuk melindungi para pekerja dari cedera akibat kecelakaan kerja. Kesehatan kerja adalah terbebasnya para

pekerja dari penyakit dan terwujudnya kesejahteraan fisik dan mental kerja.

f. Hubungan industrial

Hubungan industrial atau hubungan pekerja adalah sebuah sistem hubungan yang terbentuk antara para pelaku dalam proses produksi barang dan jasa yang terdiri atas unsur pengusaha, pekerja/buruh dan pemerintah.

2.1.2.3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan manajemen sumber daya manusia adalah memperbaiki kontribusi produktif orang-orang atau tenaga kerja terhadap organisasi atau perusahaan dengan cara bertanggung jawab secara strategis, etis, dan sosial (Syamsuddin, 2017).

Manajemen sumber daya manusia mengandung empat tujuan sebagai berikut:

1) Tujuan Sosial

Tujuan sosial merupakan sumber daya manusia adalah agar organisasi atau perusahaan bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan dan tantangan masyarakat dengan meminimalkan dampak negatifnya. Organisasi atau perusahaan bisnis diharapkan dapat meningkatkan kualitas masyarakat dan membantu memecahkan masalah-masalah sosial. Perusahaan merupakan bagian integral dari kehidupan masyarakat. Perusahaan akan menjadi efektif selama menjalankan aktivitas yang dibutuhkan oleh masyarakat.

2) Tujuan Organisasional

Tujuan organisasional merupakan sasaran formal yang dibuat untuk membantu organisasi mencapai tujuannya. Divisi sumber daya manusia dibentuk untuk membantu para manajer mewujudkan tujuan organisasi. Divisi sumber daya manusia meningkatkan efektivitas organisasional dengan cara-cara sebagai berikut:

- a. Menyediakan tenaga kerja yang terlatih dan bermotivasi tinggi.
- b. Mendayagunakan tenaga kerja secara efektif dan efisien.
- c. Mengembangkan kualitas kerja dengan membuka kesempatan bagi terwujudnya aktualisasi diri karyawan.
- d. Menyediakan kesempatan kerja yang sama bagi setiap orang, lingkungan kerja yang sehat dan aman, serta memberikan perlindungan terhadap hak-hak karyawan.
- e. Mensosialisasikan kebijakan sumber daya manusia kepada semua karyawan.

Kunci kelangsungan hidup organisasi terletak pada efektivitas organisasi dalam membina dan memanfaatkan keahlian karyawan dengan berusaha meminimalkan kelemahan karyawan efektivitas organisasi tergantung pada efektivitas sumber daya manusianya, tanpa adanya tenaga kerja yang kompeten suatu organisasi atau perusahaan akan berjalan biasa-biasa saja, walaupun organisasi itu mampu bertahan.

3) Tujuan Fungsional

Tujuan fungsional adalah tujuan untuk mempertahankan kontribusi divisi sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Divisi sumber daya manusia harus meningkatkan pengelolaan sumber daya

manusia dengan cara memberikan konsultasi yang baik. Divisi sumber daya manusia semakin dituntut untuk mampu menyediakan program-program rekrutmen dan pelatihan ketenagakerjaan. Divisi sumber daya manusia harus mampu berfungsi sebagai penguji realitas ketika para manajer lini mengajukan gagasan dan arah yang baru.

4) Tujuan Individual

Tujuan individual merupakan tujuan pribadi dari tiap anggota organisasi atau perusahaan yang hendak dicapai melalui aktivitasnya dalam organisasi. Karyawan akan keluar dari perusahaan apabila tujuan pribadi dan tujuan organisasi tidak harmonis. Konflik antartujuan organisasi dapat menyebabkan kinerja karyawan rendah, ketidakhadiran bahkan sabotase. Perusahaan diharapkan dapat memuaskan kebutuhan karyawan yang terkait dengan pekerjaan. Karyawan akan bekerja efektif apabila tujuan pribadinya dalam bekerja tercapai.

2.1.3. Kepuasan Kerja

2.1.3.1. Definisi Kepuasan Kerja

Menurut (Sutrisno, 2016) kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kejiwaan karyawan yang meliputi minat ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap pekerjaan, bakat dan keterampilan. Kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu element yang cukup penting dalam organisasi. Hal ini disebabkan kepuasan kerja personel organisasi dapat mempengaruhi perilaku kerja, rajin, produktif dan lain-lain atau

mempunyai hubungan dengan beberapa jenis perilaku yang sangat penting dalam organisasi.

Menurut (Robbins & Judge, 2018) kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara seberapa banyak ganjaran yang diterima seorang pekerja dan seberapa banyak yang diyakini haruslah diterima.

Menurut (Hani, 2016), kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional menyenangkan dan tidak menyenangkan dengan para pekerja dengan menganggap pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dari dampak positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang di hadapi dilingkungan kerjanya.

Sedangkan menurut (Nurendra & Saraswati, 2016) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Sebuah perusahaan sangat bergantung pada karyawannya, sebagaimana baiknya sebuah perencanaan namun pelaksanaan akan tetap bergantung pada manusia yang menjalankannya sehingga hasil sebenarnya akan juga menggambarkan kepuasan kerja keryawan tersebut.

Menurut (Novitasari, 2016) kepuasan kerja pada dasarnya bersifat individual. setiap individu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda beda sesuai dengan sistim nilai yang berlaku dalam dirinya. Makin tinggi penilaian dalam kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Dengan kata lain, kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau

tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja. Kepuasan kerja juga memiliki hubungan yang erat dengan sikap karyawan atas pekerjaan mereka, situasi kerja setiap harinya, kerjasama antara karyawan baik dengan atasan maupun dengan rekan kerja. Kepuasan kerja secara lebih jauh juga menunjukkan kesesuaian antara sebuah harapan terhadap pekerjaan yang ada dan imbalan yang diperoleh dari pekerjaan tersebut.

Dari beberapa definisi dan penjelasan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan kerja merupakan refleksi dari seorang karyawan terhadap pekerjaannya yang timbul bukan hanya sebagai hasil interaksi antara karyawan dengan pekerjaannya, tetapi juga dengan lingkungan kerja, situasi dan kondisi kerja serta rekan kerja karyawan.

2.1.3.2. Fungsi Kepuasan Kerja

Menurut (Strauss & Sayles, 2016) fungsi kepuasan kerja yaitu untuk aktualisasi diri. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah untuk mencapai kematangan psikologis dan akan menjadi frustrasi yang menyebabkan karyawan akan senang melamun, mempunyai semangat kerja yang rendah, cepat lelah atau bosan, emosi tidak stabil, sering absen, dan mengakibatkan turunnya kinerja karyawan dan sebaliknya. Menurut (Handoko, 2016) kepuasan kerja memiliki fungsi yang penting baik bagi karyawan maupun bagi perusahaan, terutama karena menciptakan keadaan positif dalam lingkungan kerja.

2.1.3.3. Teori Kepuasan Kerja

Menurut (Wibowo, 2019) teori kepuasan kerja mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap pekerjaannya daripada beberapa lainnya. Terdapat dua teori kepuasan kerja yaitu:

1. *Value theory*

Teori nilai mengungkapkan bahwa kepuasan kerja terjadi pada tingkatan dimana hasil pekerjaan diterima individu seperti yang diharapkan.

2. *Two-factor theory*

Teori dua faktor yaitu teori kepuasan yang menganjurkan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan bagian dari kelompok variabel yang berbeda, yaitu *motivators* dan *hygiene factors*.

2.1.3.4. Sumber-Sumber Kepuasan Kerja

Menurut (Landy, 2016) sumber-sumber kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual. Terdapat *individual differences* yang dapat mempengaruhi ketidakpuasan kerja seseorang. Menurut (Jumiyati et al., 2019) variasi individu antara lain yaitu faktor demografik seperti ras, umur, atau jenis kelamin. Perbedaan individual secara fungsional antara lain kemampuan dan harga diri.

Menurut (Nurendra & Saraswati, 2016) kepuasan kerja dipengaruhi oleh peran disposisi individu. Sedangkan menurut (Roziqin, 2018) sumber-sumber yang mempengaruhi kepuasan kerja terbagi dalam dua kategori yang dapat dibedakan yaitu:

1. *Agents*

Dalam kategori ini, hal-hal yang dapat menjadi sumber kepuasan kerja yaitu:

a. Rekan kerja, supervisi, dan bawahan

Individu akan merasa puas dengan rekan kerja yang mampu membantunya untuk mendapatkan penghargaan.

b. Karyawan sebagai seorang individu

Keyakinan diri yang tinggi sangat kondusif dalam menciptakan kepuasan kerja karena individu dengan keyakinan diri yang tinggi erasa mampu melakukan suatu tugas atau tingkah laku tertentu dengan berhasil.

c. Institusi dan manajemennya

Individu akan merasa puas dengan institusi yang mempunyai kebijakan dan prosedur yang didesain sedemikian rupa supaya individu yang ada di dalamnya mampu meraih penghargaan sesuai dengan hasil yang dicapainya dalam tugas atau pekerjaan yang diembankan kepadanya. Individu dalam institusi akan merasa tidak puas apabila institusi menerapkan aturan tidak jelas.

d. Tunjangan kesejahteraan

Tunjangan tidak mempunyai pengaruh yang cukup kuat dalam menciptakan kepuasankerja bagi sebagian karyawan, namun demikian tunjangan kesejahteraan mempunyai peran dalam menciptakan kepuasan.

2. *Events and conditions*

Dalam kategori ini, hal-hal yang dapat menjadi sumber kepuasan kerja yaitu:

- a. Tuntutan pekerjaan secara fisik
Pekerjaan yang melelahkan akan membuat karyawan merasa tidak puas.
- b. Tantangan pekerjaan
Menurut (Rafiie et al., 2018) pekerjaan yang memberikan tantangan secara mental membuat individu merasa puas menjalankan pekerjaannya.
- c. Minat pribadi terhadap pekerjaan
Pekerjaan yang didukung oleh minat pribadi individu yang bersangkutan akan menghasilkan kepuasan kerja yang tinggi.
- d. Struktur pemberian penghargaan
Struktur pemberian penghargaan yang informatif bagi suatu performansi kerja akan membuat karyawan merasa puas, artinya pemberian penghargaan terhadap karyawan dilakukan dengan sistem yang transparan sesuai dengan performansi kerja karyawan.
- e. Kondisi fisik lingkungan pekerjaan
Kepuasan akan tercipta tergantung dari kesesuaian antara kondisi pekerjaan dengan kebutuhan fisik seseorang. Apabila kebutuhan fisiknya terpenuhi, maka karyawan akan cenderung merasa puas dalam bekerja.
- f. Kondisi kerja yang memfasilitasi pemenuhan tujuan karyawan
Kondisi kerja yang mampu memenuhi atau memfasilitasi pemenuhan tujuan karyawan akan menciptakan perasaan puas pada karyawan yang bersangkutan.

2.1.3.5. Faktor-faktor yang memengaruhi Kepuasan kerja

Menurut (Robbins & Judge, 2018) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja ialah gaji, pekerjaan itu sendiri, promosi, pengawasan, rekan kerja, dan keseluruhan. Menurut (Munandar, 2018) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu:

1. Imbalan yang dirasakan adil

Kepuasan kerja merupakan fungsi dari jumlah absolut dari gaji yang diterima, derajat sejauh mana gaji memenuhi harapan tenaga kerja dan bagaimana gaji diberikan.

2. Ciri-ciri instrinsik

Menurut (Locke, 2012) ciri-ciri instrinsik dari pekerjaan yang menentukan kepuasan kerja adalah kesulitan, keragaman, jumlah pekerjaan, tanggungjawab, otonomi, kendali terhadap metode kerja, kemajemukan.

3. Penyeliaan

Banyak hasil penelitian yang menunjukkan bahwa hanya ada satu ciri kepemimpinan yang secara konsisten berkaitan dengan kepuasan kerja yaitu *consideration*.

4. Rekan sejawat yang menunjang

Di dalam kelompok bekerja dimana para pekerja harus bekerja sebagai satu tim.

5. Kondisi kerja yang menunjang

Perusahaan perlu menyediakan ruang kerja yang sejuk, tenang, dengan peralatan kerja yang menunjang untuk digunakan.

2.1.3.6. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut (Afandi, 2018) indikator kepuasan kerja karyawan yaitu sebagai berikut ini:

a. Upah

Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.

b. Pekerjaan

Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.

c. Promosi

Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Ini berhubungan dengan tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.

d. Pengawas

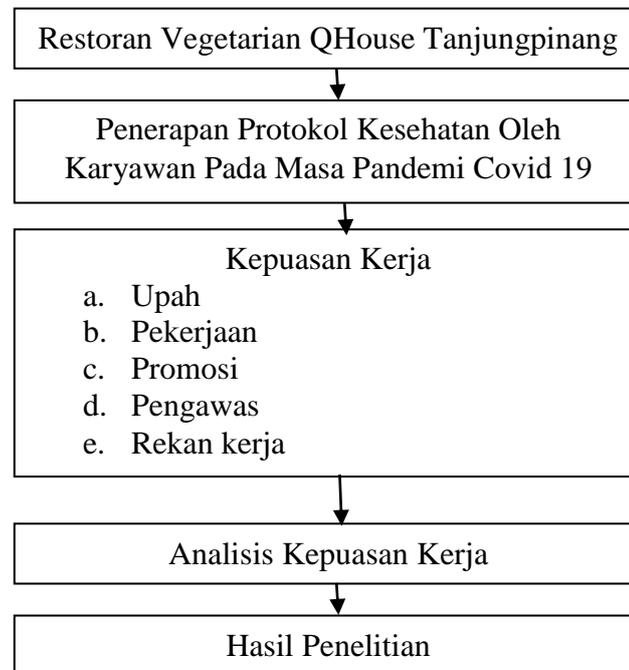
Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja bisa saja mempengaruhi kepuasan seorang karyawan dalam pekerjaannya.

e. Rekan kerja

Seseorang yang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.

2.2. Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber: *Konsep yang disesuaikan untuk penelitian (2021)*

2.3. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan tinjauan teori dan kerangka pemikiran yang dirancang untuk penelitian ini, maka disusunlah beberapa penelitian terdahulu yang berguna sebagai pedoman atau perbandingan yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Purba et al., 2019) dengan judul “Analisis Kepuasan Kerja Pada Perusahaan Umum Percetakan Negara Republik Indonesia Cabang Manado” dalam Jurnal EMBA, Volume 7, Nomor 1, ISSN: 2303-1174. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan kerja dan hal-hal yang mempengaruhinya pada Perusahaan Umum Percetakan Negara Republik Indonesia Cabang Manado. Metode

penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja pada Perusahaan Umum Percetakan Negara Republik Indonesia Cabang Manado dipengaruhi oleh motivasi kerja dan disiplin kerja karyawan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh oleh (Imanda et al., 2016) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Kontrak PT Kharisma Ide Nusantara Garmino Cibitung – Bekasi)” dalam Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, volume 1, nomor 1, ISSN: 2188-2496. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pada umumnya karyawan puas dengan kinerja kompensasi, pengawasan, pekerjaan itu sendiri, hubungan kerja, serta jaminan kerja pada PT Kharisma Ide Nusantara Garmino Cibitung – Bekasi.
3. Penelitian yang dilakukan oleh (Nugraha & Susanty, 2021) dengan judul “Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Menggunakan Metode GAP dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada PT Bandung Express” dalam jurnal *e-Proceeding of Management*, Volume 8, Nomor 5, ISSN: 2355 – 9357. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan kerja karyawan pada PT Bandung Express. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif dengan jenis pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kepuasan kerja PT Bandung Express dalam penilaian kenyataan dikatakan cukup baik, penilaian harapan baik, dan tingkat kesesuaian termasuk sangat baik. Terdapat dua indikator yang penting dan memiliki prioritas utama untuk

diperbaiki, yaitu gaji yang didapat mencukupi kebutuhan hidup dan rekan kerja memiliki motivasi kerja yang tinggi.

4. Penelitian yang dilakukan oleh (Werang, 2017) Basilius Redan Werang, Anak Agung Gede Agung, dengan judul “*Teachers’ job satisfaction, organizational commitment, and performance in Indonesia: A Study from Merauke District,*”. Hasil penelitian mengungkapkan pengaruh positif dan signifikan dari kepuasan kerja guru pada komitmen organisasi dan kinerja mereka di sekolah dasar negeri terpencil di Kabupaten Merauke, Papua. Hasil penelitian ini mungkin bermanfaat bagi kepala sekolah dan pembuat kebijakan pendidikan di tingkat pemerintah daerah juga untuk mengambil beberapa langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan kerja guru dalam rangka meningkatkan komitmen organisasi mereka dan, pada gilirannya, untuk meningkatkan kinerja pekerjaan mereka di sekolah dasar negeri terpencil di Kabupaten Merauke, Papua.
5. Penelitian yang dilakukan oleh (Mollah, 2015) dengan judul “*A Critical Analysis of Employee Job Satisfaction: A Case Study of Apple UK*” dalam jurnal *European Journal of Business and Management*, volume 7, nomor 7, ISSN: 2222-1905. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan perusahaan Apple United Kingdom (Apple UK) disebabkan oleh adanya pelatihan yang meningkatkan kapabilitas pekerjaan dari para karyawan dan memberikan pemahaman tentang kepuasan kerja itu sendiri.

6. Penelitian yang dilakukan oleh (Mahmood, 2016) dengan judul “*Job Satisfaction of Secondary School Teachers: A Comparative Analysis of Gender, Urban and Rural Schools*”. Penelitian bersifat deskriptif dan kuesioner kepuasan Minnesota digunakan untuk mengumpulkan data. Data dikumpulkan dari 785 guru yang dipilih dari semua sekolah menengah umum 192 guru di satu kabupaten. Temuan ini diambil setelah analisis deskriptif dan inferensial, Berarti, Standar Deviasi dan uji 't', dijalankan untuk menguji hipotesis. Umumnya guru kurang puas dengan kemajuan, kompensasi, pengawasan hubungan manusia, dan kondisi kerja. Guru wanita lebih puas daripada rekan pria mereka. Tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan kerja guru perkotaan dan pedesaan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif deskriptif, dimana pengujian lebih menekankan pada pengungkapan teori melalui penelitian berdasarkan data dan fakta di lapangan yang diperoleh dari narasumber dalam bentuk paragraf deskriptif dan naratif (Sugiyono, 2016). Akan dilakukan analisis menggunakan triangulasi dimana data yang didapatkan berasal dari wawancara kepada narasumber ahli, praktisi, dan subjek lainnya yang dianggap perlu untuk mendapatkan informasi.

3.2. Jenis Data

Untuk melengkapi data yang dibutuhkan maka ada beberapa sumber data yang bisa dikumpulkan untuk menghasilkan informasi. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

3.2.1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli, yang digunakan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. (Sugiyono, 2015) Jenis data yang digunakan adalah data dari hasil wawancara kepada narasumber kunci dan narasumber tambahan yang informasinya diperlukan untuk penelitian.

3.2.2. Data Sekunder

Pelengkap bagi data primer yaitu data sekunder yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi (Sugiyono, 2013). Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah profil dan data-data lainnya yang sekiranya dibutuhkan dalam penelitian seperti jurnal-jurnal, buku-buku, dan skripsi yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang diperlukan dari narasumber (Riduwan, 2012). teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain yaitu wawancara dan kuesioner. Karena observasi tidak selalu dengan objek manusia tetapi juga objek- objek alam yang lain (Sugiyono, 2013).

Dalam mengungkapkan bahwa observasi merupakan suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis dua diantara yang terpenting dari proses pengamatan dan ingatan. Observasi dapat dibedakan menjadi dua yaitu observasi berperan serta dan observasi non partisipan.

2. Wawancara

Teknik pengumpulan dengan metode wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dan tidak terstruktur.

Wawancara terstruktur adalah wawancara yang pertanyaannya telah disusun sebelumnya berdasarkan indikator penelitian dalam sebuah lembar pedoman wawancara. Sementara wawancara tidak terstruktur adalah pertanyaan wawancara yang muncul diluar pedoman wawancara dengan tujuan untuk menggali informasi sedalam-dalamnya terhadap permasalahan yang sedang diteliti (Sugiyono, 2013).

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan bahan dokumentasi dalam penelitian yang akan dilakukan digunakan untuk menghimpunkan bahan sekunder penelitian. Peneliti mengumpulkan data-data berupa dokumen-dokumen instansi dan bahan lainnya yang telah tersedia baik di objek penelitian maupun pada sumber lainnya yang dibutuhkan dalam penelitian ini (Sugiyono, 2016). Contoh data yang dikumpulkan dari teknik dokumentasi ini adalah gambaran umum objek penelitian, visi dan misi objek penelitian, struktur organisasi objek penelitian dan hal-hal lain yang diperlukan.

3.4. **Populasi dan Sampel**

3.4.1. **Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi, obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Restoran Vegetarian QHouse Tanjungpinang yang berjumlah 7 orang.

Tabel 3.1
Populasi Penelitian

No	Jabatan	Jumlah
1	Kasir	1 orang
2	Barista	1 orang
3	Waiters	2 orang
4	Kitchen	3 orang
Jumlah		7 orang

Sumber: *Olahan data sekunder (2021)*

3.4.2. Sampel

Sampel adalah bagian yang diambil dari suatu populasi yang karakteristiknya diteliti dan dianggap dapat mewakili populasi secara keseluruhan (Sunyoto, 2013).

Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh, sehingga seluruh anggota populasi digunakan sebagai informan dalam penelitian ini. Pertimbangan yang dipilih untuk menggunakan teknik sampel jenuh ialah karena peneliti berpendapat bahwa setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda, sehingga untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang kepuasan kerja maka diperlukan wawancara kepada seluruh karyawan pada Restoran Vegetarian QHouse Tanjungpinang yang berjumlah 7 orang.

Tabel 3.2
Sampel Penelitian

No	Jabatan	Jumlah
1	Kasir	1 orang
2	Barista	1 orang
3	Waiters	2 orang
4	Kitchen	3 orang
Jumlah		7 orang

Sumber: *Olahan data sekunder (2021)*

3.5. Definisi Operasional Variabel

Unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel (Sugiyono, 2012).

Tabel 3.3
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Pertanyaan
Kepuasan Kerja	Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kejiwaan karyawan yang meliputi minat ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap pekerjaan, bakat dan keterampilan. (Sutrisno, 2016)	a. Upah b. Pekerjaan c. Promosi d. Pengawas e. Rekan kerja (Afandi, 2018)	1, 2 3, 4 5, 6 7, 8 9, 10

Sumber: *Rencana penelitian* (2021).

3.6. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data merupakan bagian yang amat penting dalam metode ilmiah, karena dengan pengolahan data, data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian (Rumengan & Idham, 2016). Pada penelitian ini, peneliti akan mengambil teknik pengolahan data untuk penelitian dengan ancangan Kualitatif. Pengolahan data pada penelitian kualitatif tentunya berbeda dengan penelitian kuantitatif. Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan cara mengelompokan data hasil wawancara sesuai dengan indikator operasional variabel, agar lebih jelas tergambar motivasi

apa yang paling dominan muncul dari dalam maupun dari luar individu yang tergabung dalam organisasi tersebut.

3.6.1. Pengumpulan data (*Data Collection*)

Data collection atau pengumpulan data merupakan proses mengumpulkan dan memastikan informasi pada subjek yang akan dilakukan uji coba, dengan cara yang sistematis yang memungkinkan seseorang dapat menjawab pertanyaan dari uji coba yang dilakukan, uji hipotesis, dan mengevaluasi hasil. Data bisa saja dikumpulkan dalam aneka macam cara yaitu observasi, wawancara, intisari dokumen, dan pita rekaman yang biasanya diproses terlebih dahulu sebelum siap digunakan melalui pencatatan, pengetikan, penyuntingan, atau alih-tulis. Tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun ke dalam teks yang diperluas. Sehingga, data yang dikumpulkan adalah data dalam bentuk tulisan atau uraian.

3.6.2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu (Sugiyono, 2016).

3.6.3. Penyajian Data (*Display Data*)

Display data merupakan penyajian data yang bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya

(Sugiyono, 2016). Dalam proses *display data* atau menampilkan data hasil penelitian dilakukan sesuai dengan teori-teori pemasaran jasa yang akan di analisis. *Display data* dikenal juga dengan penyajian data. Penyajian data merupakan kegiatan terpenting dalam penelitian kualitatif, karena pada bagian ini akan dilakukan analisis dari data yang diperoleh. Penyajian data yang sering digunakan untuk data kualitatif adalah dalam bentuk teks naratif.

3.7. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Dengan pengamatan yang terus menerus tersebut mengakibatkan variasi data tinggi sekali. Data yang diperoleh pada umumnya adalah data kualitatif (walaupun tidak menolak data kuantitatif), sehingga teknik analisis data yang digunakan belum ada polanya yang jelas. Oleh karena itu sering mengalami kesulitan dalam melakukan analisis. Seperti dinyatakan oleh Miles and Huberman bahwa "*The most serious and central difficulty in the use of qualitative data is that methods of analysis are not well formulate*". Yang paling serius dan sulit dalam analisis data kualitatif adalah karena, metode analisis belum dirumuskan dengan baik (Sugiyono, 2016).

3.7.1. Uji Keabsahan Data

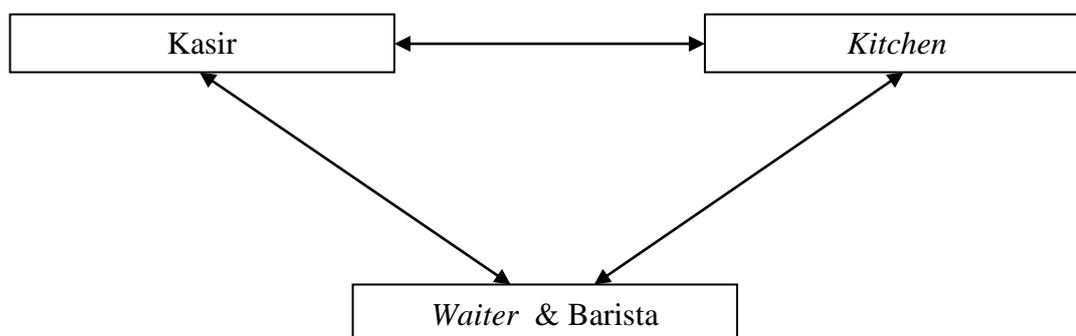
Untuk pengujian kesahan data, metode riset kualitatif menggunakan kata yang berbeda dari riset kuantitatif untuk riset ini saya menggunakan triangulasi (Sugiyono, 2016).

3.7.2. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu (Sugiyono, 2017). Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber (Sugiyono, 2017). Sebagai contoh, untuk menguji kredibilitas data tentang kepuasan kerja karyawan dengan sumber yang berasal dari karyawan yang menjabat sebagai kasir, karyawan yang menjabat sebagai *waiter* dan barista, serta karyawan yang menjabat sebagai *kitchen*. Data dari ketiga sumber tersebut tidak bisa di rata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi dideskripsikan dari tiga sumber tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber tersebut.

Gambar 3.1
Triangulasi Sumber



Sumber: (Sugiyono, 2017).

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengantar Kepuasan Kerja*. Fokusmedia.
- Handoko. (2016). *Manajemen Kesejahteraan Sumber Daya Manusia*. Erlangga.
- Handoko, T. H. (2012). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE.
- Hani. (2016). *manajemen personalia dan sumberdaya manusia*. Cetakan.
- Hasibuan. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Kedelapan)*. Remaja Rosdakarya.
- Imanda, S. N., Prihatini, E., & Dewi, R. S. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Kontrak PT Kharisma Ide Nusantara Garmino Cibitung - Bekasi). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1(1), 1–10.
- Jumiyati, Suprayitno, & Sutarno. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Dan Job Insecurity Terhadap Turnover Intention Karyawan PT Iskandar Indah Printing Textile Di Surakarta. *Jurnal Kepuasan Kerja*, 1(1).
- Landy. (2016). *Pengantar Kepuasan Kerja*. Salemba Empat.
- Lestari, A., Fitriah, W., & Hustia, A. (2021). Pengaruh Turnover Intention dan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Kerja pada masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 2(1), 15–26.
- Locke, E. A. (2012). *Handbook of Principle of Organizational Behavior* (2 nd, Vol. 2nd). Jhon Wiley & Sons, Ltd.
- Mangkuprawira. (2011). *manajemen sumber daya manusia strategik*. Ghalia indonesia.
- Marwansyah. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.
- Mollah, M. A. S. (2015). A Critical Anlysis of Employee Job Satisfaction: A Case Study of Apple UK. *European Journal of Business and Management*, 7(7).
- Munandar, A. S. (2018). *Psikologi Industri dan Organisasi*. UIP.
- Novitasari, A. (2016). *pengaruh konflik pekerjaan-keluarga dan konflik keluarga-pekerjaan pada kepuasan kerja dengan sentralitas pekerjaan-keluarga sebagai variabel moderator*. Skripsi Sarjana.Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Nugraha, S., & Susanty, A. I. (2021). Analisis Kepuasan Kerja Karyawan

- Menggunakan Metode GAP dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada PT Bandung Express. *E-Proceeding of Management*, 8(5).
- Nurendra, A. M., & Saraswati, M. P. (2016). Model Peranan Work Life Balance, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Pada Karyawan. *Jurnal Humanitas*, 13(2), 84–94.
- Parker, A. (2020). The Impact of Covid 19 on Country Income from Hotel Taxes. *International Journal of Federal Accounting Lone Star College - North Harris*, 3(4).
- Priansa, doni juni. (2016). . *Perencanaan dan Pengembangan SDM*.
- Priyono. (2011). *Pengantar Manajemen* (T. Chandra (ed.)). ZIFATAMA.
- Purba, D. C., Lengkong, V. P. K., & Loindong, S. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Umum Percetakan Negara Republik Indonesia Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 7(1), 841–850.
- Rafiie, D. S., Azis, N., & Idris, S. (2018). Pengaruh Kompetensi, Gaya Kepemimpinan, Budaya Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Barat. *Jurnal Magister Manajemen*, 2(1).
- Riduwan, D. M. (2012). *Skala pengukuran variabel- variabel penelitian*. ALFABETA.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.
- Roziqin, M. Z. (2018). *Kepuasan Kerja* (S. Arif (ed.); 1st ed., Vol. 1, Issue 5). Averroes Press.
- Rumengan, J., & Idham. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Pertama). Citapustaka Media.
- Setiawan, E. (2020). Persepsi Kebijakan Fiskal 2021 dan Kinerja Perekonomian Daerah Terhadap Volume Penjualan Sepeda Gunung dengan Pandemi Covid-19 Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Toko Sumber Agung Jl Niaga Kota Mojokerto). *Journal of Entrepreneurship, Business Development, and Economic Educations Research*, 4(1).
- Soehardi, Permatasari, D. A., & Sihite, J. (2020). Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Pendapatan Tempat Wisata dan Kinerja Karyawan Pariwisata di Jakarta. *Jurnal Kajian Ilmiah (JKI)*, 1(1), 1–14.
- Strauss, G., & Sayles, L. R. (2016). *Personnel: The Human Problems of Management*. Center for Academic Publishing Service.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.

- Sugiyono. (2013a). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013b). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016b). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. ALFABETA CV.
- Sugiyono. (2016c). *Metode Penelitian Manajemen* (Setiyawami (ed.)). Alfabeta, cv.
- Sugiyono. (2016d). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Sunyoto. (2013). *Metodologi Penelitian*. CAPS.
- Susanty, A., & Baskoro, S. W. (2012). Pengaruh Motivasi Kerja dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Disiplin Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. PLN (Persero) APD Semarang). *Jati UNDIP*, 7(2), 77–84.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kharisma Putra Utama.
- Syamsuddin. (2017). Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Syamsuddin Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar Abstract: *Jurnal Manajemen*, 1(1), 3–4.
- Terry, G. R. (2020). Sistem Pengelolaan Upah. In *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Konsep, Strategi, dan Kasus*. BPFE.
- Werang, B. (2017). *Teachers ' job satisfaction , organizational commitment , and performance in Indonesia : A Study from Merauke District , Papua. August*.
- Wexley, K. N., & Yuki, G. A. (2012). *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalia*. Rineka Cipta.
- Wibisono, C. (2015). *manajemen sumber daya manusia sebagai motivasi spritual*. Perdana Publishing.
- Wibowo. (2019). *Manajemen Perubahan*. PT Raja Grafindo Persada.

PEDOMAN WAWANCARA

A. Identitas Narasumber

Nama Lengkap :
Jenis Kelamin :
Usia :
Jabatan :

B. Daftar Pertanyaan

Indikator Upah

1. Sejauh anda bekerja di restoran ini apakah anda puas terhadap gaji yang anda dapatkan?
2. Anda bekerja di restoran ini dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat selama bekerja, apakah gaji yang anda dapatkan anda rasa cukup dan adil?

Indikator Pekerjaan

3. Bekerja di restoran dan melayani pelanggan yang datang dari luar di masa pandemic ini bisa saja mengancam kesehatan anda, bagaimana cara anda mengatasinya?
4. Apakah pekerjaan yang saat ini anda lakukan sudah sesuai dengan persepsi pekerjaan yang anda harapkan?

Indikator Promosi

5. Bagaimana dengan kenaikan jabatan atau gaji dan tunjangan lainnya, apakah hal tersebut ada di sini dan memuaskan bagi anda?
6. Menurut anda, penempatan posisi setiap karyawan oleh atasan sejauh ini apakah sudah adil?

Indikator Pengawas

7. Bagaimana cara atasan anda mengawasi karyawannya selama pandemic covid 19?
8. Apakah atasan anda selalu mengawasi setiap karyawan dalam menerapkan protokol kesehatan?

Indikator Rekan Kerja

9. Bagaimana dengan rekan kerja anda di restoran ini selama masa pandemic? Apakah mereka terlihat peduli terhadap anda dan kesehatan anda?
10. Apakah rekan kerja anda dapat diajak bekerja sama dan membantu anda dalam menerapkan protokol kesehatan di masa pandemic ini?

Curriculum Vitae



A. PERSONAL INFORMATION

Full Name : Raffi Alfandi
Gender : Male
Place and Date of Birth : Tanjungpinang, May 29th, 1995
Citizen : Indonesia
Age : 27 Years Old
Present Address : Jl. Sultan Machmud, Gg. Swadaya, No. 15.
Religion : Islam
Email : nabhankevan6@gmail.com
Phone Number / WA : 0853 – 6393 – 7110

B. EDUCATIONAL BACKGROUND

<i>TYPE OF SCHOOL</i>	<i>NAME OF SCHOOL</i>	<i>YEAR COMPLETED</i>
<i>Elementary School</i>	SD Negeri 004 Tanjungpinang	2006
<i>Junior High School</i>	SMP Negeri 5 Tanjungpinang	2009
<i>Senior High School</i>	Paket C Tanjungpinang	2015
<i>University / Bachelor</i>	STIE Pembangunan Tanjungpinang	2022