



UPAH MINIMUM PROVINSI (UMP), KEPUASAN KERJA DAN KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS KARYAWAN PT. DIVA GROUP DI MAKASSAR)

A. Nur Insan¹ ; Andi Sinrang²

¹Universitas Fajar Makassar ; ²Univ. Muhammadiyah Sidenreng Rappang

Email : anurinsan9@gmail.com

Abstrak : Penelitian ini deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan upah minimum (UMP), kepuasan kerja dan kinerja karyawan di P.T Diva grup di Kota Makassar. Metode pengumpulan data observasi dan wawancara mendalam. Informan penelitian sepuluh orang karyawan P.T, Diva grup. Hasil penelitian menemukan dari sepuluh orang informan menjelaskan karyawan merasa tidak puas dengan gaji yang diterima karena dibawah standard upah minim Provinsi. Karyawan masih bertahan di P.T. Diva grup dan berkinerja dengan baik

karena susah mendapatkan pekerjaan ditempat lain dan pendidikan mereka hanya lulusan SLTA. Namun karyawan merasa puas dengan supervisor karena jika ada karyawan yang terlambat supervisor menegur dengan bahasa yang dan mengarahkan karyawan dengan baik. Selain itu tidak ada promosi di P.T Diva grup karena hanya cafe tempat bernyanyi.

Kata Kunci: *Upah minimum Provinsi, Kepuasan kerja dan kinerja Karyawan*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) memegang peranan penting dalam mewujudkan visi dan misi organisasi baik organisasi kecil maupun organisasi besar, oleh sebab para pemimpin organisasi/perusahaan perlu memotivasi karyawan dengan memberikan upah yang layak agar produksi dapat berjalan secara efektif dan efisien. Pemberian upah yang layak merupakan cerminan manajemen yang baik suatu organisasi. Jika organisasi memberikan upah yang rendah terhadap karyawan, organisasi tersebut tidak bisa mempertahankan karyawannya yang berkualitas. Karyawan merupakan salah satu penggerak utama organisasi sehingga upah merupakan strategi yang utama untuk menegakkan kompetensi global, (Gibson, Ivancevich, & Donnelly, 1996). Dalam hal ini sistem pengupahan perlu mendapat perhatian manajer perusahaan sehingga hubungan karyawan dan perusahaan saling menguntungkan dalam artian perusahaan membutuhkan karyawan untuk menggerakkan roda perusahaan dan karyawan membutuhkan penghasilan. jika kedua belah pihak menyadari hal tersebut maka demo karyawan tidak perlu terjadi. Karyawan berdemo karena ada perasaan yang kurang puas dari kebijakan organisasi yang merugikan karyawan. Untuk menghindari hal demikian organisasi perlu memberikan hak-hak karyawan dengan memberikan upah yang layak. Upah merupakan balas jasa yang adil dan layak diberikan kepada karyawan atas jasa-jasanya dalam mencapai tujuan organisasi. Selain itu upah merupakan imbalan finansial yang dibayarkan kepada karyawan berdasarkan pekerjaannya.

Upah merupakan faktor yang penting dalam menjaga agar orang-orang tetap bekerja pada suatu organisasi, (Mathis & Jackson 2006). Jika pengupahan yang baik dapat meningkatkan komitmen organisasional karyawan, namun demikian pemberian upah perlu mempertimbangkan kompetensi, beban kerja dan ekspektasi karyawan karena upah merupakan salah satu komponen kompensasi yang berperan penting untuk meningkatkan motivasi kerja. Upah/gaji mutlak diperlukan dalam suatu organisasi/perusahaan, karena dapat memotivasi karyawan dalam bekerja, (Wahyuningsih (2009). Selain itu upah sebagai faktor perangsang dalam mendorong tercapainya tujuan organisasi. jika upah rendah, karyawan tidak termotivasi bekerja karena upah yang layak dapat memenuhi kebutuhan hidup karyawan sehingga mereka bersemangat bekerja, dan dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Jika kepuasan kerja tinggi dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam organisasi sehingga organisasi dapat continuence.

Bila diamati banyak organisasi di Negara maju yang sukses karena manajemen yang baik diantaranya perusahaan mc donal, Toyota, Honda dan ford serta masih banyak lagi organisasi/perusahaan lain yang sukses. Kesuksesan tersebut salah satunya karena system pengupahan yang tinggi. Dengan upah yang tinggi sehingga banyak anggota masyarakat di Indonesia yang tertarik untuk menjadi tenaga kerja di luar Negeri. Tenaga kerja Indonesia yang bekerja di luar Negeri beberapa dari mereka tidak mempunyai skill dan kompetensi sehingga mereka hanya bekerja disektor informal atau sebagai buruh di perkebunan dan asisten rumah tangga bagi tenaga kerja wanita. Namun demikian kebanyakan dari mereka merasa senang karena mendapatkan upah yang tinggi sesuai mata uang yang berlaku di Negara tempat mereka bekerja.

Pemberian upah di Indonesia sudah diatur dalam peraturan pemerintah tentang upah minimum regional (UMR). Berdasarkan penetapan upah minimum regional oleh pemerintah pusat sehingga pemerintah Daerah turut menetapkan upah minimum provinsi (UMP) yang bervariasi setiap Daerah berdasarkan kondisi perekonomian suatu Daerah. Kebijakan penetapan upah minimum Provinsi (UMP) di setiap daerah berbeda tergantung komponen hidup layak (KHL) yang dihitung di masing-masing provinsi.

Permasalahan yang sering muncul dalam penentuan upah minimum adalah perbedaan persepsi tentang nilai kebutuhan hidup layak. Dalam pengembangan alternatif kebijakan pengupahan pemerintah daerah, serikat buruh, dan perusahaan masing-masing memiliki pandangan dan persepsi yang berbeda. Setiap lembaga mengusulkan atau merekomendasikan tingkat upah yang berbeda-beda karena mereka melihat dari sudut pandang dan kepentingan yang berbeda-beda. Serikat buruh menghendaki tingkat upah yang lebih tinggi, organisasi/perusahaan utamanya perusahaan milik pribadi menghendaki upah yang sesuai dengan kemampuan organisasi.

Berkaitan hal ini pemerintah berperan sebagai stabilisator. Perumusan usulan upah minimum pemerintah tidak hanya mengacu pada hasil survei KHL saja, tetapi faktor-faktor lain yang mempengaruhi formulasi upah minimum kota dan inflasi, serta pertumbuhan ekonomi suatu daerah. Pemerintah daerah mengusulkan tingkat upah yang menjadi penengah dari tingkat upah yang diusulkan oleh industri dan serikat buruh. Dengan hadirnya campur tangan pemerintah sehingga tidak terjadi perselisihan dan ketimpangan antara buruh dan industri.

merupakan imbalan dari suatu pekerjaan yang telah dilakukan sebagai jaminan kelangsungan kehidupan layak bagi kemanusiaan yang dinilai dalam bentuk uang yang ditetapkan menurut undang-undang dan dibayarkan atas dasar perjanjian kerja antara pemberi kerja dan penerima kerja. Pemberian upah dimaksudkan agar karyawan dapat bekerja secara

maksimal sehingga menghasilkan kinerja yang optimal. Selain itu upah mencerminkan gambaran status sosial seorang karyawan. Upah yang layak menentukan komitmen organisasional. Penetapan kebijakan upah minimum berfungsi untuk menjaga agar upah pekerja pada level bawah tidak terlalu rendah dan pekerja masih dapat hidup layak dan terpenuhi kebutuhan hidupnya.

Untuk meningkatkan loyalitas karyawan perusahaan perlu memberikan upah berdasarkan standar upah minimum Provinsi. Berkaitan hal tersebut Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan turut menetapkan upah minimum Provinsi (UMP) yang setiap tahun dinaikkan mengikuti kenaikan upah minimum regional. Penetapan upah minimum regional dan upah minimum Provinsi bertujuan agar semua perusahaan di Indonesia memberikan upah/gaji dengan standar upah minimum provinsi. Namun pada kenyataannya karyawan yang mendapatkan upah yang layak yang bekerja pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN) seperti perusahaan listrik Negara (PLN), Perusahaan Telekomunikasi, Pertamina dan BPJS dan beberapa perusahaan swasta yang besar.

Seiring perekonomian Indonesia yang semakin membaik pasca pandemic sehingga perusahaan swasta milik perorangan juga semakin berkembang dan dapat merekrut tenaga kerja. Namun sistem pengupahan masih jauh dari harapan. Setiap karyawan dimanapun, mereka bekerja mengharapkan upah yang layak untuk membiayai hidup mereka, namun kenyataannya upah yang mereka terima masih jauh dari harapan terutama karyawan yang bekerja pada perusahaan milik perorangan yang gajinya masih dibawah standar upah minimum provinsi.

Upah minimum Provinsi di Sulawesi Selatan tahun 2018 sebesar Rp 2.500.000,- Tahun 2019 Rp 2.600.000,- Tahun 2020 tidak ada kenaikan upah karena adanya pandemi sehingga bisnis menjadi lesu karena adanya pembatasan social berskala besar (PSBB) oleh pemerintah, namun demikian para pelaku bisnis tidak kehilangan akal banyak diantara pebisnis yang melakukan penjualan one line terutama usaha menengah kecil micro (UMKM). Namun kita patut bersyukur karena pandemic sudah berlalu dan kondisi perekonomian sudah mulai membaik. Berkaitan hal system pengupahan sudah mulai stabil. Upah minimum provinsi di Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2022 mencapai Rp 2.800.000,00. Jadi ada kenaikan mengikuti mengikuti kenaikan upah minimum regional.

Kenaikan upah minimum provinsi sangat penting bagi karyawan, karena upah merupakan sumber penghasilan bagi karyawan. Penyesuaian upah dapat membantu para pengambil keputusan di setiap perusahaan dalam menentukan kenaikan upah dan bentuk kompensasi financial dan non financial. Kompensasi *financial* seperti upah/gaji merupakan faktor utama penentu kepuasan kerja. Selain itu kompensasi financial berupa bonus tahunan dan bonus penjualan. Secara teoritis jika perusahaan memperoleh keuntungan maka keuntungan tersebut harus dirasakan oleh karyawan. Demikian juga jika karyawan mencapai target penjualan maka perusahaan perlu memberikan bonus penjualan sehingga karyawan lebih termotivasi bekerja.

Selain kompensasi financial karyawan perlu diberi apresiasi berupa pujian sehingga mereka termotivasi bekerja dan berusaha mencapai yang lebih banyak, (Maund, 2001). Sistem penghargaan berupa pengakuan terhadap karyawan mendorong perilaku positif yakni kinerja karyawan yang lebih baik, (Sudarmanto 2009). Penghargaan berupa financial dan non financial dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja.

Kepuasan kerja dirumuskan sebagai respon umum pekerja berupa perilaku yang ditampilkan oleh karyawan sebagai hasil persepsi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah kepuasan hidup, (Davis and Wether, 1996). Seorang

karyawan yang bekerja di suatu organisasi/perusahaan mempunyai seperangkat keinginan, kebutuhan, hasrat dan pengalaman masa lalu yang menyatu dan membentuk suatu harapan agar dapat terpenuhi ditempat kerja. Kepuasan kerja akan didapatkan apabila ada kesesuaian antara harapan pekerjaan dan kenyataan yang diharapkan di tempat kerja. Jika karyawan merasa pengabdianya lebih besar dari imbalan yang mereka terima karyawan akan berpikir untuk pindah bekerja ke organisasi lain, namun jika karyawan merasa puas dengan imbalan yang mereka dapatkan karyawan akan membangun hubungan jangka panjang yang bermakna dengan organisasi (komitmen continuence).

Oleh karena itu para pemimpin organisasi harus menghilangkan faktor-faktor yang menciptakan ketidakpuasan kerja, dan membawa ketenteraman bekerja, (Luthans, 2002; Robbins, 2003;). Salah satu indikator kepuasan kerja adalah kepuasan terhadap pembayaran yakni upah/gaji. Selain itu kepuasan terhadap pekerjaan, kepuasan terhadap promosi, kepuasan terhadap supervisi dan kepuasan terhadap teman kerja, (Smith, *et al*, (1969; Lutans, 2001). Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa upah berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Persepsi pekerja mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaannya dan kepuasan kerja melibatkan rasa aman, rasa menikmati, rasa bergairah, status dan kebanggaan. Persepsi tersebut melibatkan situasi kerja pekerja yang bersangkutan yang meliputi interaksi kerja. Interaksi yang baik antara karyawan dapat meningkatkan semangat kerja sehingga mereka dapat bekerjasama dengan baik. Demikian juga adanya kesesuaian antara kemampuan dan keinginan bekerja dengan kondisi organisasi tempat mereka bekerja meliputi jenis pekerjaan, minat, bakat, dan insentif.

Salah satu faktor yang menentukan apakah karyawan puas dengan pekerjaannya dengan membandingkan pekerjaan mereka dengan pekerjaan ideal tertentu (teori kesenjangan). Demikian juga penempatan karyawan yang sesuai dengan kompetensi dan skill dapat meningkatkan motivasi kerja. Sebaliknya jika penempatan karyawan tidak sesuai dengan kompetensi dan skillnya dapat menurunkan motivasi kerja karena karyawan membutuhkan waktu untuk belajar dan meyesuaikan diri dengan pekerjaan yang baru sehingga dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Kinerja karyawan merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi, (Muheriono, 2012). Jika kinerja karyawan tinggi organisasi lebih mudah mewujudkan visi dan misinya. Namun jika kinerja karyawan rendah organisasi tidak bisa continuence. Oleh sebab itu perusahaan perlu memotivasi karyawan dengan memberikan upah yang layak sehingga karyawan dapat meningkatkan kinerja dalam organisasi. Namun pada kenyataannya masih ada organisasi swasta milik perorangan yang memberikan upah yang rendah terhadap karyawan.

Seiring tingkat perekonomian masyarakat juga semakin membaik sehingga banyak investor yang tertarik membuka bisnis di Kota Makassar seperti restoran, hotel, dan rumah bernyanyi atau karaoke. Berkaitan hal tersebut para artis tidak ketinggalan membuka bisnis karaoke seperti karaoke Inul Daratista, princes Sahrini, Rosa dan beberapa pengusaha di Kota Makassar turut membuka bisnis karaoke. Terdapat 9 tempat karaoke di Kota Makassar, Namun peneliti hanya focus meneliti karyawan PT Diva grup yakni karaoke milik salah satu artis. PT Diva Group didirikan pada tahun 2011 di Jakarta yang hingga kini telah mempunyai 43 cabang yang tersebar di kota-kota besar di Indonesia termasuk di Kota Makassar. Dalam mengelola bisnisnya P.T Diva grup menghadapi tekanan eksternal dan internal. Tekanan eksternal berupa rasa ketidakpuasan dari pelanggan. Sedangkan tekanan internal berupa rasa ketidakpuasan

karyawan terhadap upah/gaji yang diberikan oleh perusahaan. Tekanan eksternal dapat diminimalkan dengan memberikan pelayanan yang optimal terhadap pelanggan. Demikian juga tekanan internal dapat diminimalkan bila perusahaan menjaga hubungan baik dengan karyawan dengan memberikan upah yang layak terhadap karyawan sehingga karyawan merasa puas dengan upah yang mereka terima.

Alasan penelitian ini dilakukan mengetahui bahwa gaji mutlak diperlukan dalam suatu organisasi/perusahaan, karena dapat memotivasi karyawan dalam bekerja. Selain itu belum ada peneliti yang pernah meneliti upah minimum Provinsi kaitanya dengan kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Novelty penelitian ini upah minimum provinsi (UMP)

Berdasarkan data awal tahun 2019 jumlah karyawan pada PT Diva Group Makassar sebanyak 40 orang. Terdapat 15 orang karyawan yang pelayanannya minim dan 25 orang karyawan yang kurang bersemangat bekerja sehingga ada keluhan dari pelanggan.

Latar belakang tersebut yang mendorong peneliti untuk mengkaji bagaimana penerapan upah minimum Provinsi di PT Diva grup ?. Bagaimana kepuasan kerja karyawan berkaitan dengan upah minimum Provinsi ?. Bagaimana kinerja karyawan berkaitan dengan upah minimum Provinsi ?. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan penerapan upah minimum Provinsi di PT Diva grup. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kepuasan kerja karyawan berkaitan dengan upah minimum Provinsi ?. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja karyawan berkaitan dengan upah minimum Provinsi.

KAJIAN TEORI

Upah merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Upah harus sepadan antara kuantitas kerja yang diminta perusahaan dengan kenyataan yang ada, (Kuncoro, 2002). Agar organisasi/perusahaan tidak menetapkan system pengupahan yang rendah, pemerintah menetapkan upah minimum regional (UMR) dan upah minimum Provinsi (UMP) yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 untuk memberi jaminan kepada karyawan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Penetapan upah minimum regional dan upah minimum provinsi dipandang perlu sebagai salah satu bentuk perlindungan upah, dengan tujuan: 1). Menghindari atau mengurangi persaingan yang tidak sehat antara sesama pekerja yang menyebabkan pekerja menerima kompensasi di bawah tingkat kelayakan. 2). Menghindari atau mengurangi kemungkinan eksploitasi pekerja yang memanfaatkan kondisi pasar untuk akumulasi keuntungan. 3). Sebagai jaring pengaman sosial untuk menjaga tingkat upah. 4). Menghindari terjadinya kemiskinan absolut karyawan melalui pemenuhan kebutuhan dasar karyawan. Jika karyawan memperoleh upah/gaji yang memadai mereka dapat bekerja secara optimal.

Upah merupakan balas jasa yang adil dan layak kepada karyawan atas jasa-jasanya dalam mencapai tujuan organisasi, (Rivai & Basri 2005). Oleh sebab itu perusahaan perlu memperbaiki system pengupahan. Upah sebagai *reward* sangat strategis untuk mempertahankan sumber daya manusia terbaik, (Yokohama, 2017). Upah merupakan imbalan kepada pekerja kasar yang lebih banyak mengandalkan kekuatan fisik dan biasanya jumlahnya ditetapkan secara harian, satuan atau borongan. Upah minimum Regional (UMR) dan upah minimum Provinsi (UMP) merupakan standar minimum yang digunakan oleh pengambil keputusan di organisasi dalam memberikan upah kepada karyawan atau buruh di lingkungan kerjanya.

Upah adalah hak pekerja yang diterima dan dinyatakan dalam bentuk uang sebagai imbalan kepada yang ditetapkan dan dibayarkan menurut perjanjian kerja yang diatur dalam peraturan perundang-undangan termasuk tunjangan bagi pekerja dan keluarganya atas pekerjaan yang telah dilakukan. Dalam teori ekonomi, upah merupakan pembayaran yang diperoleh dari berbagai bentuk jasa yang diberikan kepada tenaga kerja. Perubahan tingkat upah akan mempengaruhi tinggi rendahnya produksi perusahaan.

Oleh sebab itu perusahaan perlu memotivasi karyawan dengan memberikan upah yang sesuai dengan beban kerja agar karyawan bersemangat bekerja dan produksi dapat ditingkatkan. Sistem upah yang baik yakni: 1) Adil bagi pekerja, dalam arti karyawan tidak dijadikan alat pemeras dalam mengejar produksi. 2). Sistem upah sebaiknya mempunyai potensi untuk mendorong semangat kerja karyawan dalam produktivitas kerja. 3). Selain upah dasar perlu disediakan upah perangsang sebagai imbalan tenaga kerja. 4). Selain itu sistem upah yang baik harus tepat waktu, (Nitisemeto1996).

Terdapat tiga (3) poin dalam menentukan upah yakni: 1). Kompensansi berdasarkan waktu. Pada umumnya karyawan diberi upah atas dasar waktu pelaksanaan pekerjaannya, contoh buruh pabrik biasanya atas dasar jam kerja atau harian, dan sering disebut kerja harian, sedangkan karyawan yang digaji yaitu manajer profesional dan administrasi memperoleh upah atas dasar seperangkat periode waktu, biasanya bulanan. 2). Upah borongan dengan kompensansi langsung dengan jumlah produksi yang dihasilkan karyawan. 3) Lint staf kompensansi.

Dalam menentukan upah Human Resource Development (HRD) dan supervisor memiliki peranan penting dalam menyusun kebijakan pengupahan, melaksanakan survei upah, melaksanakan proses evaluasi kerja, memiliki paket kesejahteraan karyawan. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan Pasal 88 ayat (2) berbunyi “Untuk mewujudkan penghasilan yang memenuhi penghidupan yang layak bagi kemanusiaan, pemerintah menetapkan kebijakan pengupahan yang melindungi bagi pekerja/buruh. Pasal tersebut memberikan perlindungan bagi pekerja dalam hal penghasilan yang diperolehnya atas pekerjaan yang dilakukannya. Pasal 88 ayat (4) berbunyi dalam menetapkan upah perlu pertimbangan dua sisi kepentingan yaitu sisi kepentingan pekerja/buruh dan sisi kepentingan perusahaan. Berkaitan hal tersebut pihak karyawan tidak dirugikan sehingga dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Konsep upah biasanya dihubungkan dengan pembayaran bagi tenaga kerja lepas. Indikator upah yakni: sistem pengupahan, sistem upah menurut produksi, sistem upah menurut prioritas, dan sistem upah menurut kebutuhan, (As`ad (1998:94). Jika karyawan memperoleh upah yang layak dalam artian memenuhi kebutuhan hidup karyawan dan keluarganya dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Peningkatan kepuasan kerja hanya mungkin terlaksana secara bermakna apabila faktor-faktor yang mempengaruhi dapat diidentifikasi. Identifikasi tersebut secara kualitatif kauntitatif (besarnya hubungan) dengan memberi penekanan intervensi pada faktor yang lebih besar bobotnya.

Selain itu Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yakni (1) tingkat upah dan gaji yang diterima, (2) pekerjaan itu sendiri, (3) rekan kerja, (4) promosi karir dan (5) supervisi, (Luthans 1995; Wibowo, 2008). Kepuasan kerja pada dasarnya merujuk pada seberapa besar seorang karyawan menyukai pekerjaannya, (Cherington,1994). Kepuasan terhadap pekerjaan merupakan salah satu indikator kepuasan kerja. Jika karyawan menyukai pekerjaannya dia termotivasi bekerja. Kepuasan kerja merupakan keadaan emosi yang senang atau positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang, (Locke, (1997);Luthans,

(2001). Masalah kepuasan kerja dalam bekerja merupakan sesuatu yang ingin dicapai oleh setiap karyawan. Kepuasan kerja yang tinggi berhubungan dengan *turn over* yang rendah. Sebaliknya kepuasan kerja yang rendah berkaitan dengan *turn over* yang tinggi, (Mangkunegara (2007). Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan yang kurang puas dengan imbalan yang diberikan oleh perusahaan cenderung tingkat absensinya tinggi dan tingkat keluarnya karyawan juga tinggi.

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) sebagai keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan, dimana para pekerja memandang pekerjaan mereka, (Handoko 2009). Setiap orang mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan system nilai yang berlaku pada dirinya. Keadaan ini bersifat individual. Semakin banyak aspek-aspek dalam bekerja yang sesuai dengan keinginan individu semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan, (As'ad,1998).

Pemenuhan kepuasan kerja merupakan usaha peningkatan produksi dan penurunan biaya melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan. Selanjutnya masyarakat akan menikmati hasil kapasitas maksimum dari dunia industri sejak naiknya nilai manusia dalam konteks pekerjaan, (As'ad, 1998). Kepuasan kerja merupakan sikap umum setiap individu terhadap pekerjaannya, (Robins, 2003). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berkaitan dengan sikap seseorang karyawan terhadap pekerjaannya. Pada umumnya bila orang membahas tentang sikap karyawan, yang dimaksud adalah kepuasan kerja, (Robins, 1996).

Pekerjaan merupakan bagian yang penting dalam kehidupan seseorang, sehingga kepuasan kerja mempengaruhi kehidupan seseorang. Oleh karena itu Faktor-faktor yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan kerja seorang karyawan yakni: (a) isi pekerjaan, penampilan tugas pekerjaan yang aktual dan sebagai kontrol terhadap pekerjaan; (b) supervisi; (c) organisasi dan manajemen; (d) kesempatan untuk maju; (e) gaji dan keuntungan dalam bidang finansial lainnya seperti adanya insentif; (f) rekan kerja; (g) kondisi pekerjaan, (Sharma,1972).

Berdasarkan teori tersebut dapat disimpulkan begitu pentingnya peningkatan kepuasan kerja dalam organisasi. Sedangkan menurut *job discriptive Index* (JDI) menjelaskan faktor penyebab kepuasan kerja yakni: (a) bekerja pada tempat yang tepat. (b) pembayaran yang sesuai.(c) organisasi dan manajemen. (d) supervisi pada pekerjaan yang tepat. (e) orang yang berbeda dalam pekerjaan yang tepat, (Gaetner and Stephans, 1999). Penelitian ini menggunakan variabel kepuasan kerja dengan lima indikator yakni: 1) kepuasan terhadap pekerjaan 2). kepuasan terhadap pembayaran 3) kepuasan terhadap supervisi 4) kepuasan terhadap promosi dan 5) kepuasan terhadap teman kerja, (Smith, *et al*, (1969; Lutans, 2001).

Kepuasan kerja merupakan sesuatu yang penting untuk dikaji karena banyak memberikan manfaat bagi individu dan organisasi. Bagi individu, penelitian tentang sebab-sebab dan sumber-sumber kepuasan kerja memungkinkan adanya usaha kearah kebahagiaan hidup. Hal tersebut nampak pada sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yakni (1) tingkat upah atau gaji yang diterima, (2) pekerjaan itu sendiri, (3) rekan kerja, (4) promosi karir dan (5) supervisi, (Luthans, 2001). Teori motivasi dua faktor menjelaskan bahwa terdapat faktor-faktor intrinsik yang menyebabkan kepuasan kerja, dan faktor-faktor ekstrinsik yang menimbulkan ketidakpuasan kerja, (Herzberg, *et al*, 2003). Faktor intrinsik berasal dari dalam diri karyawan yang mempengaruhi pikiran dan mengarahkan sikap dan perilaku seseorang. Sedangkan faktor ekstrinsik merupakan faktor dari luar yang meliputi gaji, kondisi kerja, kebijakan organisasi

dan hubungan kerja seperti penghargaan dan kenaikan pangkat atau jabatan struktural. Faktor-faktor ekstrinsik sebagian besar dikendalikan oleh pemimpin organisasi.

Fenomena yang muncul dari rendahnya kepuasan kerja umumnya terjadi pada organisasi dengan keadaan relatif kurang efektif. Penelitian ini menggunakan variabel kepuasan kerja dengan indikator 1) kepuasan terhadap pekerjaan. 2) kepuasan terhadap pembayaran. 3) kepuasan terhadap supervisi. 4) kepuasan terhadap promosi dan 5) kepuasan terhadap teman sekerja, (Smith, *et al*, 1969; Lutans, 2001). Kepuasan kerja berkaitan dengan ketidakhadiran, tetapi korelasi tersebut berkisar antara sedang sampai lemah, (Robbins, 2003).

Organisasi yang dikelola dengan baik merupakan hasil manajemen perilaku yang efektif sehingga memberikan kepuasan kerja bagi karyawan yang dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut dikuatkan oleh Meyer *et al*, (1997); Kim, *et al*, (2010); A Nur Insan *et al*, (2013) menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut menunjukkan bahwa jika kepuasan kerja karyawan tinggi maka kinerja karyawan juga semakin. Kinerja organisasi ditentukan oleh kinerja karyawan.

Kinerja karyawan (*performance*) adalah *successful role achievement* yang diperoleh seseorang dari perbuatan-perbuatannya, (Lawler and Porter, 1987). Kinerja karyawan sebagai catatan hasil kerja yang berhasil diproduksi pekerja seperti fungsi, aktifitas atau perilaku hingga periode waktu khusus. Kinerja karyawan sering disebut dengan *performance* juga disebut *result*, (Campbell, 1993) yang berarti apa yang telah dihasilkan oleh individu (karyawan). Kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor-faktor kemampuan (*ability*) dan motivasi. Motivasi dipengaruhi oleh sikap (*attitude*) dan situasi lingkungan. Kemampuan karyawan terdiri atas kemampuan potensi (*intelligenci Quotion*), dan kemampuan pengetahuan (*knowledge*) serta keterampilan/*skill*, (Mangku Negara 2005).

Kinerja karyawan mencakup semua unsur yang akan dievaluasi dalam pekerjaan masing-masing karyawan dalam suatu organisasi. Hal ini mencakup kinerja karyawan yang sesuai untuk digunakan dalam mengukur hasil pekerjaan yang telah diselesaikan. Sedangkan penetapan standar kinerja diperlukan untuk mengetahui apakah kinerja karyawan telah sesuai dengan sasaran yang diharapkan, sekaligus untuk melihat besarnya penyimpangan dengan cara membandingkan antara hasil pekerjaan secara aktual dengan hasil yang diharapkan. Definisi lain menyatakan kinerja karyawan merupakan hasil kerja suatu pekerjaan yang berhubungan dengan tujuan organisasi seperti kualitas, efisiensi, dan beberapa kriteria efektifitas lainnya, (Gibson, *et al*, 1995). Istilah lain kinerja adalah *human output* yang diukur dari *productivity*, absensi, *turnover*, *citizenship*, dan *satisfaction*, (Robbins, 2003). Kinerja karyawan merupakan jumlah hasil karya, yaitu suatu hasil pelaksanaan suatu pekerjaan baik yang bersifat fisik maupun non-fisik, (Bernadin and Russel, 1993)

Kinerja karyawan sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan (*ability*) dan motivasi: $kk = f(A \times M)$. Bilamana ada yang tidak memadai seperti kemampuan karyawan tidak mendukung, kinerja karyawan akan terpengaruh secara negatif. Oleh karena itu diperlukan adanya peluang untuk berkinerja (*opportunity*) sehingga fungsi kinerja karyawan ($kk = f(A \times M \times O)$), (Robbins, 2003). Artinya kinerja karyawan merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi dan kesempatan. Berkaitan hal tersebut organisasi/perusahaan perlu memotivasi karyawan dengan memberikan upah yang layak sehingga dapat meningkatkan kinerja dalam organisasi. Jika kinerja karyawan rendah dapat dipastikan bahwa kinerja organisasi juga rendah. Kinerja karyawan (prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan, serta waktu,

(Mangkunegara, 2005). Kinerja karyawan dapat diukur dengan menggunakan kriteria yakni: 1) kualitas, 2) kuantitas, 3) produktivitas, 4) ketepatan waktu 5) pengawasan, (Wibowo, 2007).

Berdasarkan uraian tersebut memberi gambaran bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dapat diukur melalui pengukuran tertentu (standar) dengan mempertimbangkan kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu kerja. Jika kualitas kerja bagus berarti mutunya bagus. Sedangkan kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dalam kurun waktu tertentu dan ketepatan waktu adalah kesesuaian waktu yang telah direncanakan dan kenyataan. Kinerja karyawan mengacu kepada kadar pencapaian tugas-tugas yang dibebankan kepada karyawan. Kinerja merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan suatu pekerjaan. Kinerja karyawan merupakan kegiatan pengelolaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi, (Rivai, 2008).

Prestasi kerja yang baik atau buruk mencerminkan kekuatan atau kelemahan prosedur staffing departemen personalia dan ketidak akuratan informasi. Sebaliknya prestasi kerja yang jelek menunjukkan kesalahan-kesalahan dalam informasi analisis jabatan, rencana-rencana sumberdaya manusia, atau komponen-komponen lain system informasi manajemen personalia menggantungkan diri pada informasi yang tidak akurat dapat menyebabkan pengambilan keputusan-keputusan personalia yang tidak tepat.

Organisasi/perusahaan yang menggunakan penilaian kinerja karyawan sangat bermanfaat baik bagi para manajer, karyawan maupun organisasi. Manfaat penilaian kinerja karyawan menurut Handoko, (2001) dirinci sebagai berikut: Perbaikan prestasi kerja. Umpan balik pelaksanaan kerja yang memungkinkan karyawan dan manajer serta departemen personalia dapat membetulkan kegiatan-kegiatan mereka untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan. Penyesuaian kompensasi dan evaluasi prestasi kerja dapat membantu para pengambil keputusan dalam menentukan kenaikan upah, pemberian bonus dan bentuk kompensasi lainnya. Promosi dan transfer biasanya didasarkan atas prestasi kerja atau kinerja karyawan di masa lalu. Promosi merupakan bentuk penghargaan terhadap prestasi kerja masa lalu. Manfaat lain adalah karyawan tersebut dapat meminta bimbingan kepada atasannya.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menggunakan variabel kinerja yang diukur menggunakan indikator kualitas hasil kerja, kuantitas hasil kerja, ketepatan waktu, efisiensi biaya, kemampuan melaksanakan pekerjaan, dan kemampuan karyawan membangun hubungan kerja, yang diadopsi dari (Bernadin & Russel, 1993).

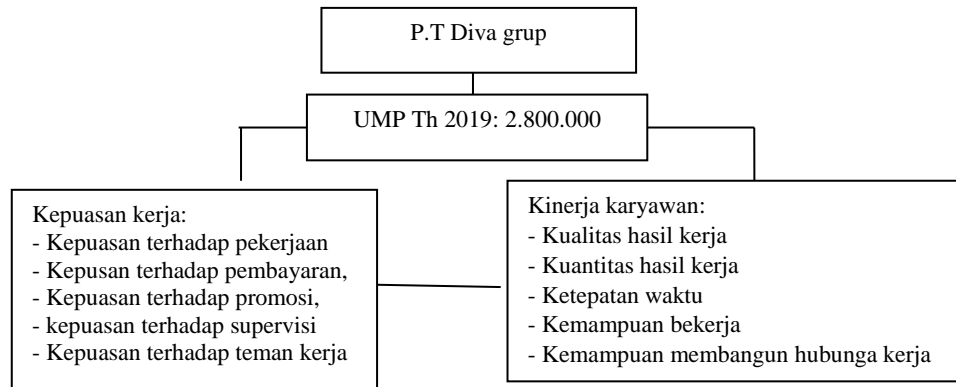
METODE PENELITIAN

Penelitian ini deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data observasi dan wawancara mendalam. Informan sebanyak 12 orang karyawan PT Diva grup. enam orang karyawan yang bertugas pada sif satu dari jam 09.00-16.00 dan enam orang karyawan yang bertugas pada sif dua yakni 16.00-11.00. Penelitian ini mengkaji upah minimum Provinsi (UMP), kepuasan kerja dan kinerja karawan. Berdasarkan teori Taylor (2001) menyatakan bahwa kompensasi *financial* seperti upah/gaji merupakan faktor utama penentu kepuasan kerja. Selanjutnya Mathis & Jackson (2006) menjelaskan bahwa upah merupakan faktor yang penting agar orang-orang bekerja pada suatu organisasi.

Kerangka konseptual penelitian ini berdasarkan teori penghargaan Thomson & Rampton, (2003) bahwa organisasi harus memberi penghargaan berupa financial kepada karyawan, yang dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja dibandingkan dengan hanya memberikan penghargaan berupa bonus tahunan yang hanya sekali setahun. Demikian juga Penelitian Ahmed & Ali (2008) menemukan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

adalah pembayaran menempati urutan tertinggi 86%, promosi 74%, kondisi kerja 61%, pribadi 37%. Kerangka konseptual penelitian ini berlandaskan pada kajian empiris dan kajian pustaka serta sesuai dengan masalah yang, merumuskan. Model kerangka konseptual penelitian ini disajikan pada gambar berikut

Gambar 1. Skema Kerangka Konseptual



HASIL PENELITIAN

Informan 1. Wawancara sabtu, 8 Oktober 2022. wanita dengan inisial RM usia 33 th. Saya mulai bekerja pada tahun 2015 sejak didirikan PT Diva grup hingga sekarang. Tugas saya melayani pengunjung dan menyiapkan pesanan makanan dan minuman pengunjung karena waktu itu karyawan hanya beberapa orang dan pengunjung juga masih sedikit. Gaji saya Rp 1.400.000, Setelah satu tahun P.T Diva grup beroperasi masyarakat semakin mengenal dan pengunjung juga bertambah dan gaji saya dinaikkan menjadi Rp 1.500.000,. Setelah dua tahun saya bekerja gaji saya sebesar Rp 1.600.000,. Meskipun gaji selalu naik namun belum standar upah minimum Provinsi. Demikian seterusnya hingga Tahun 2018 gaji saya Rp1.800.000,. Pada tahun 2019 tidak ada kenaikan gaji karena pandemic. Tahun 2022 tidak ada lagi pandemic dan namun gaji masih tetap 1.800.000 karena masih kurang pengunjung. Untuk menambah penghasilan, saya menjadi tukang ojek jika saya masuk sore sehingga saya sering terlambat. Saya sering mendapat teguran jika saya terlambat datang dan banyak pengunjung. Pekerjaan saya sering digantikan oleh teman saya jika saya belum datang. Demikian juga jika saya masuk pagi saya menjadi tukang ojek di sore hari. Saya merasa puas dengan supervisor karena dia mengarahkan karyawan dengan baik. Meskipun gaji saya minim tetapi saya merasa puas dengan pekerjaan saya karena saya sudah terbiasa melakukan pekerjaan tersebut. Saya juga merasa puas dengan teman kerja karena kita bekerjasama dan saling menghargai satu sama lain. Saya juga mendapat tunjangan hari raya (THR) menjelang hari raya idul fitri yang jumlahnya 50 % dari gaji saya karena pada bulan Ramadhan pengunjung berkurang. Saya tidak mendapat promosi.

Informan 2. Wawancara selasa 13 Oktober, 2022. Seorang pria dengan inisial MA yang usianya 35 th. Saya mulai bekerja di P.T Diva grup tahun 2015. Tugas saya menerima tamu dan mempersiapkan ruangan yang akan digunakan tamu tersebut. Gaji saya sebesar Rp 1.400.000,. Tahun 2018 gaji saya sebesar Rp 1.800.000,. Th 2019 tidak ada kenaikan gaji karena adanya pandemic. Tahun 2022 belum ada kenaikan gaji karena café baru beroperasi dan pengunjung masih kurang. Saya merasa kurang puas dengan gaji yang saya terima namun

saya bersabar karena susah mendapatkan pekerjaan. Saya berharap agar kedepan gaji karyawan bisa mencapai standar upah minimum Provinsi. Meskipun gaji saya masih minim tetapi saya rajin bekerja dan jarang terlambat dan saya melayani pengunjung dengan sebaik mungkin karena saya sadar bahwa saya ini hanya bawahan. Menjelang hari raya idul fitri kami mendapatkan tunjangan hari raya (THR) sebesar 50 % dari gaji kami. Meskipun gaji saya masih minim saya berusaha bekerja dengan baik karena saya sadar dengan tugas dan sudah berkeluarga. Jika kinerja saya tidak baik bisa saja saya di pecat sehingga saya berusaha bekerja sebaik mungkin. Untuk menambah penghasilan dan memenuhi kebutuhan keluarga saya buka kedai kecil untuk istri saya di rumah. Meskipun demikian saya merasa puas dengan pekerjaan saya karena kadang sibuk kadang tidak. Saya juga merasa puas dengan supervisor karena mengarahkan karyawan dengan bahasa yang santun. Saya juga merasa puas dengan teman kerja karena dapat bekeja sama dengan baik, namun saya tidak mendapatkan promosi.

Informan 3. Wawancara Rabu 17 Oktober 2022. Pria dengan inisial MS usia 36 th. Saya mulai bekerja di PT Diva grup sejak tahun 2015 hingga sekarang. Tugas saya menjadi satpam yang harus berjaga mengamankan situasi jika ada keributan antara pengunjung. Kadang saya berdiri kadang duduk depan café. Sesekali saya berjalan ke dalam ruangan melihat situasi. Intinya saya tidak terlalu sibuk. Gaji saya awalnya hanya Rp 1.600.000,. Pada tahun 2018 ada kenaikan sebesar Rp 100.000,. sehingga gaji saya Rp 1.400.000,. Gaji selalu naik setiap tahun sehingga pada tahun 2018 gaji saya Rp 1.800.000,. Tahun 2019 ada pandemic sehingga kurang pengunjung dan tidak ada kenaikan gaji. Tahun 2022 café mulai ramai namun belum ada kenaikan gaji. Saya merasa kurang puas dengan gaji saya karena tidak mengikuti standar upah minimum provinsi, namun demikian saya masih tetap bekerja pada PT Diva grup karena susah mendapatkan pekerjaan ditempat lain dan pendidikan saya hanya lulusan sekolah lanjutan atas (SLTA). Selain itu saya merasa puas dengan supervisor karena dia begitu baik dan jika ada karyawan yang terlambat dia menegur dengan bahasa yang santun. Saya juga merasa puas dengan teman kerja karena kami saling mengerti tugas masing-masing. Kami di beri tunjangan hari raya (THR) sebesar 50 % dari gaji.

Informan 4. Wawancara Sabtu 22 Oktober 2022. Wanita dengan inisial LT dengan usia 39 th. Saya mulai bekerja sejak tahun 2016. Tugas saya didapur menyiapkan makanan dan minuman bagi pengunjung. Saya biasa masuk sif satu yakni dari jam 09.00 -16.00 dan biasa juga masuk sif dua yakni jam 16.30-11.00 malam. Gaji pertama saya sebesar Rp 1.500.000,. Setiap tahun gaji naik sehingga tahun 2019 gaji saya sebesar 1.800.000,. Meskipun gaji naik namun setiap tahun tapi belum standar upah minimum provinsi. Saya kurang puas dengan gaji saya tetapi saya masih tetap bekerja dengan baik di café ini karena saya takut di keluarkan seperti teman saya yang sering terlambat. Jika saya keluar dari café ini belum tentu saya mendapatkan pekerjaan. Saya berharap ada kenaikan gaji seperti tahun sebelumnya namun karena ada virus corona sehingga tidak ada kenaikan gaji karena pengunjung berkurang dan pemasukan PT. Diva grup menurun. Namun masih banyak orang yang memesan makanan secara one line. Saya bertahan bekerja di PT Diva grup karena tempat tinggal saya dekat dengan tempat kerja sehingga saya tidak mengeluarkan biaya transportasi pergi bekerja. Saya juga belum berkeluarga dan masih tinggal bersama orang tua sehingga saya bisa sedikit membantu orang tua dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari. Harapan saya semoga café ini semakin maju sehingga gaji karyawan berdasarkan upah minimum provinsi. Meskipun gaji saya masih minim saya merasa puas dengan pekerjaan saya karena setiap hari saya mengerjakan hal sama

sehingga saya tidak kesulitan dalam bekerja. Saya juga merasa puas dengan supervisor karena jika ada karyawan yang terlambat datang beliau tidak memarahi tapi menanyakan apa penyebabnya saya terlambat. Saya juga merasa puas dengan teman kerja karena kami dapat bekerjasama dengan baik dan saling menghargai. Kami mendapatkan tunjangan hari raya (THR) raya sebesar 50 % dari gaji. Saya tidak mendapatkan promosi karena pendidikan saya hanya sekolah lanjutan atas jadi pekerjaan hanya bisa menyiapkan makanan kepada pengunjung.

Informan 5. Wawancara Rabu 26 Oktober 2022. Wanita dengan inisial MS dengan usia 40 tahun. Saya mulai bekerja di PT. Diva grup sejak tahun 2016. Tugas saya pergi ke pasar membeli bahan makanan untuk pengunjung dan memasak makanan serta menyiapkan minuman untuk pengunjung. Gaji saya pada tahun sebesar Rp1.500.000,. Setelah saya bekerja selama dua tahun gaji saya sebesar Rp 1.700.000,. dan tahun 2019 gaji saya sebesar Rp 1.800.000,. Saya merasa tidak puas dengan gaji saya karena belum standar upah minimum Provinsi. Tahun 2020 café semakin sepi karena ada pandemic virus covid-19. Dengan gaji yang minim sehingga kadang saya tidak bersemangat bekerja. Namun karena susah mendapatkan pekerjaan sehingga saya masih bertahan bekerja di PT. Diva grup. Dalam bekerja saya tidak menemui kesulitan karena saya sudah terbiasa melakukan pekerjaan tersebut setiap hari. Selain itu saya merasa puas dengan supervisor karena mengarahkan karyawan sesuai tugas masing-masing. Demikian juga saya merasa puas dengan teman kerja karena kami dapat bekerja sama dengan baik. Jika ada teman yang terlambat datang kami menghedel tugas mereka. Demikian juga jika saya terlambat datang teman menghedel pekerjaan saya. Menjelang hari raya Idul Fitri karyawan mendapat tunjangan hari raya sebesar 50 % dari gaji. Saya tidak mendapatkan promosi.

Informan 6. Wawancara Senin 2 Oktober 2022. Wanita dengan inisial LM dengan usia 34 tahun. Saya mulai bekerja di PT Diva grup pada tahun 2016. Saya bertugas sebagai tenaga administrasi sampai sekarang. Saya mencatat pemasukan dan pengeluaran di café setiap hari sehingga di akhir bulan diketahui berapa pemasukan dan pengeluaran. Gaji saya awalnya sebesar Rp 1.600.000,. Pada tahun 2018 ada sedikit kenaikan gaji sehingga gaji saya sebesar Rp 1.800.000,. dan tahun 2019 tidak ada kenaikan gaji karena pengunjung sepi dengan adanya pandemic sehingga ada pengurangan karyawan. Tahun 2022 baru pengunjung mulai ramai namun belum ada kenaikan gaji. Saya merasa tidak puas dengan gaji saya karena masih minim dan saya sudah berkeluarga. Saya bersyukur karena bukan saya yang di PHK. Meskipun gaji saya masih minim saya masih tetap bertahan bekerja di café ini karena saya merasa puas dengan pekerjaan saya karena kadang sibuk kadang tidak sibuk tergantung jumlah pengunjung. Selain itu saya merasa puas dengan supervisor karena orangnya ramah dan jika saya terlambat datang saya tidak dimarahi. Kadang saya terlambat karena macet di jalan. Saya juga merasa puas dengan teman kerja karena kami dapat bekerja sama. Menjelang hari raya Idul Fitri karyawan mendapat tunjangan hari raya sebesar 50% dari gaji.

Informan 7. Wawancara Kamis, 5 Oktober 2020. Pria dengan inisial AS usia 36 th. Saya mulai bekerja pada tahun 2015 di PT Diva grup hingga sekarang. Tugas saya menerima tamu dan menyiapkan ruangan yang ingin mereka tempati untuk menyanyi. Ada tamu yang berminat karaoke selama dua jam dan ada pula yang menambah waktunya satu jam lagi setelah waktunya habis. Tamu yang seperti ini biasanya pasangan muda yang masih mau menyanyi. Namun ada juga pengunjung yang hanya dua jam saja dan tidak ingin menambah waktunya. Saya tidak merasa kesulitan dalam bekerja dan saya menyukai pekerjaan saya. Gaji saya awalnya hanya

Rp 1.400.000., Setelah saya bekerja selama dua tahun gaji saya sebesar Rp 1.600.000., dan tahun 2018 gaji saya Rp 1800.000., Tahun 2019 café sepi sehingga ada pengurangan karyawan. Tahun 2022 belum ada kenaikan gaji karena café baru mulai stabil. Harapan saya pengunjung PT. Diva grup bisa normal kembali sehingga gaji karyawan bisa stadar upah minimum Provinsi. Meskipun gaji saya minim saya masih tetap bertahan bekerja karena belum tentu saya dapat pekerjaan ditempat lain. Saya merasa tidak puas dengan gaji saya karena masih sangat minim. Namun demikian saya merasa puas dengan supervisor karena beliau begitu baik dan tidak pernah memarahi jika saya terlambat datang. Demikian juga saya merasa puas dengan teman kerja karena kami dapat bekerjasama dengan baik dan saling menghargai satu sama lain. Menjelang hari raya idul fitri setiap tahun kami mendapatkan tunjangan hari raya (THR) sehingga dapat menambah penghasilan.

Informan 8. Wawancara senin 9 November 2020. Wanita dengan inisial MS dengan usia 35 tahun. Saya mulai bekerja di PT Diva grup sejak tahun 2015. Tugas saya memasak makanan para pengunjung. Gaji saya awalnya Rp 1.400.000., Setiap tahun gaji bertambah Rp100.000 hingga tahun 2018 gaji saya Rp 18.00.000., dan tahun 2019 tidak ada kenaikan gaji bahkan ada pengurangan karyawan karena café sepi dengan adanya pademi. Tahun 2022 belum café mulai ada pengunjung namun belum ramai sehingga belum ada kenaikan gaji. Saya merasa tidak puas dengan gaji saya karena belum mencapai standar upah minimum Provinsi. Meski begitu saya masih bertahan bekerja di PT Diva grup karena susah mendapatkan pekerjaan dan suami saya juga hanya kerja serabutan dan saya mempunyai anak dua orang. Saya merasa puas dengan pekerjaan saya karena pekerjaan itu yang saya lakukan setiap hari sehingga saya tidak kesulitan dalam bekerja. Saya juga merasa puas dengan supervisor karena orangnya baik dan bahasanya santun dan tidak pernah memarahi karyawan jika ada yang membuat kesalahan. Salah satu yang membuat saya betah bekerja di PT Diva grup karena teman kerja saya yang baik dan kami dapat bekerjasama dengan baik. Menjelang hari raya idul fitri kami karyawan diberi tunjangan hari raya sebesar 50 % dari gaji.

Informan 9. Wawancara sabtu 14 November 2020. Pria dengan inisial AR usia 36 th. Saya mulai bekerja pada tahun 2014 di PT Diva grup hingga sekarang. Saya bertugas sebagai satpam dan kadang saya membantu karyawan untuk mengantarkan makanan kepada tamu. Gaji saya sebesar Rp 1.400.000., Saya sering masuk pagi hingga sore bergantian dengan teman. Setelah dua tahun saya bekerja saya menerima gaji sebesar Rp 1.600.000., Pada tahun 2018 gaji saya Rp 1.800.000. dan tahun 2019 ada pandemic dan café sepi pengunjung sehingga tidak ada kenaikan gaji bahkan ada pengurangan karyawan. Tahun 2022 mulai ada beberapa pengunjung namun belum ada kenaikan gaji karena kondisi keunagan café belum stabil. Saya merasa kurang puas dengan gaji saya namun saya masih bertahan bekerja di café ini karena rumah saya berdekatan dengan café tempat saya bekerja. Saya merasa puas dengan teman kerja karena mereka dapat bekerja secara optimal. Menjelang hari raya idul fitri karyawan di beri tunjangan hari raya (THR).

Informan 10. Wawancara sabtu 18 November 2020. Wanita dengan inisial AR usia 36 th. Saya bekerja di PT Diva grup sejak tahun 2015 melayani pelanggan menyiapkan makanan. Jam kerja ada sif satu dan ada sif dua. Kadang saya masuk sif satu kadang sif dua. Pertama saya bekerja saya menerima gaji Rp 1400.000., Tahun 2016 gaji saya Rp 1.500.000., Demikian seterusnya dan tahun 2019 gaji saya sebesar Rp 1.800.000., Setiap tahun ada kenaikan gaji namun belum mencapai stadar upah minimum Provinsi. Namun demikian saya merasa puas

dengan pekerjaan saya karena tidak terlalu sibuk. Dengan gaji yang minim saya merasa tidak puas karena banyak kebutuhan. Untuk menambah penghasilan saya akan daster tetangga. Saya merasa puas dengan pekerjaan saya karena tidak terlalu sibuk. Saya juga merasa puas dengan supervisor karena dia baik dan tidak pernah marah meskipun saya terlambat datang. Saya juga merasa puas dengan teman kerja karena kami saling menghargai satu sama lain dan mengerti tugas masing-masing.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara dari sepuluh informan P.T Diva grup di Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan karyawan merasa tidak puas dengan gaji yang di terima karena belum mencapai standar upah minimum Provinsi. Namun karyawan merasa puas dengan superfisior karena mengarahkan karyawan dengan dengan bahasa yang santun. Karyawan masih bertahan bekerja di café tersebut karena mereka susah mendapat pekerjaan di tempat lain karena hanya lulusan sekolah lanjutan atas (SMA). Tidak ada promosi di P.T Diva grup karena hanya café tempat bernyanyi. Jenis pekerjaan yang ada hanya melayani pengunjung, menyiapkan makanan dan minuman para tamu serta mempersiapkan ruangan bernyanyi bagi pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, R., & Ahmed, M. (2008). The Impact of Reward & Recognition Programs on Employees Motivation & Satisfaction. Retrieved from <http://www.bizresearchpapers.com/22.Reena.pdf>
- The Effect of Transformational Leadership Model on Employees' Job Satisfaction and Performance at Perusahaan Listrik Negara (PLN Persero)1 in South Sulawesi, Indonesia
- As'ad, Moh., (1998), *Psychology Industri*, Edisi ketiga, Liberty, Yogyakarta.
- Bernadin, H.J., and Russel, J.E.A, (1993). *Human Resource Management An Experiential Appoaach*. McGraw-Hill. Inc. USA.
- Charrington. D.J .(1994). *Managing of Human Resources. Thie Edition. Baston: Allyn Bacon. Cooper, Donald R & Wiliam Emory. Business Research Method*. Terjemahan. Sitompul dkk. Jakarta; Erlangga.
- Davis, K. and Wether, W. B. (1996). *Human Resources Personal Manageent*, 5-th edition, McGraw-Hill, Inc, USA.
- Gaetner, Stephans. (1999). *Structural determinants of job satisfaction an organizational organizational Commitment in turnover models*. Human Resource Management Review, 9 (4), 479 –493.
- Gibson, James L. Ivancevich J.M, and Donnely J.H. 1995. *Organisasi dan Manajemen: Perilaku, Struktur, Proses*. Edisi Keempat, Terjemahan, Erlangga, Jakarta
- Gibson J.L, Ivancevich J.M and Donnely J.H. 1997. *Organisasi*, Jilid 1 dan 2, Edisi kedelapan, Jakarta: Bina.rupa Aksara.

- Handoko, T.H., (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, BPFE Yogyakarta.
- Herzberg, Frederick, Mausner, Bernard, Snyderman and Barbara (2003), 6th, “*The motivation to work*”, *Transaction Publishers*, New York.
- Kim, Chong W. Marjorie L. McInerney, Robert P. Alexander (2010), *Job Satisfaction as related to safety performance: a case for a Manufacturing firm*, Marshall University, *The Coastal Business Journal* Page 63 Volumen 1, Number 1.
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi 3. Penerbit Erlangga.
- Lawler, Edwar E., dan Porter Lyman W., (1987). *Dampak Kinerja Terhadap Kepuasan Kerja Book. Dalam Hand Book Of Organizations, Kajian dan Teori Organisasi*. Terjemahan, Nanang Subroto, dkk Cetakan Kedua 2004 Amara Books, Jogjakatra. Halaman 35-67.
- Locke, E. Assosiates. (1997) “*The nature and causes of josatisfaction,*” *Hand book of Industrial And Organizational Psychology*, Rand-McNally Chicago, IL.
- Luthans Freud (2001), *Organizational Behavior, Ninth dition*, Boston: McGraw Hill. Lawler Bowen, David E. & Edward E. 1973. *The empowerment of serviceworkers: What, why, how and when*, Sloan Management Review, 33(3): 31-39
- Luthans E.A., 1995, *Organizational Behavior*, 2nd Edition, Singapore: McGraw Hill Book Co.
- Luthans E.A. 2002. *Organizational Behavior*. Sixth Edition. McGraw Hill Book Co. Singapore
- Mangkunegara Anwar Prabu, 2007. *MSDM*. Cetakan Ketujuh. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Maund, L. (2001). *An Introduction to Human Resource Management Theory & Practice*. Palgrave, Macmillan.
- Mathis, R.L. & Jackson, J.H . 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Buku 1 dan 2, Jakarta: Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Meyer, J. P. 1997. *Organisational Commitment*, in Cooper, C.L. and Robertson, I.T. (Eds). *International Review of Industrial and Organizational Psychology*. Vol.12, pp 175-227.
- Muheriono, (2012), *Pengukuran kinerja berbasis kompetensi*, edisi revisi. PT Rajagrafindo Persada.
- Nitisemito, Alex S. 2010. *Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Rivai, M. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Robbins, Stephen P. 1996. *Perilaku Organisasi, Konsep-Kontroversi-Aplikaso*, Edisi Bahasa Indonesia. PT.Prenhalindo. Jakarta
- Robbins, Stephen P. 2003. *Organizational Behavior*. Prentice Hall, New Jersey.
- Robbins, Stephen P., 2003. *Perilaku Keorganisasian*. Jilid 1 Edisi 9. PT Indeks. Jakarta.

- Sharma, S. (1972) *Applied Multivariate Techniques*. New: John Wiley & Sons, Inc. Schafel, Junior, 2001, *Analysis of Incomplete Data*, London: Chapman and Hall.
- Smith, P.C., Kendall, L.M., & Hullin, C.L. (1969). *The Measurement of satisfaction In Work and Retirement*. Chicago: Rand McNally.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM (Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi)*. Yogyakarta :PustakaPelajar.
- Thompson, C., & Rampton, L. (2003). *Human Resource Management*. New York: Melbourne Press.
- Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Edisi Ketiga Rajawali-Pres Kelompok Gramedia. Jakarta
- Wahyuningsih. 2009. *Reward and Punishment* (online) <http://Jengheny.com/reward-and-punishment>, diakses tanggal 10 Februari 2015.
- Yokoyama, M. (2007). When to use Employee Incentive Gifts. Retrieved from <http://ezinearticles.com/?when-to-use-employee-incentive-gifts&id=647448>