

## BAB IV

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Gambaran Umum Antarakata Coffee Semarang

*Antarakata Coffee* merupakan kongsi bisnis kafe yang didirikan oleh Robert Puguh, Willy Ardian, Ernest, dan Ronald pada bulan Januari tahun 2018. *Antarakata Coffee* yang berlokasi di jalan Ahmad Yani Semarang ini merupakan cabang bisnis dari *Antarakata Coffee* yang ada di jalan Banyumanik Semarang yang dimana sudah terbentuk dari tahun 2016. *Antarakata Coffee* juga membuka cabang baru lagi yang terletak di jalan Majapahit Semarang. Nama *Antarakata* terdengar unik untuk sebuah kafe, namun dibalik nama yang unik memiliki sebuah arti yang mendalam. Nama *Antarakata* terpikirkan dari orang-orang yang suka berkumpul di kafe bersama teman-temannya dan biasa disebut dengan “nongkrong”. Disaat nongkrong pasti ada hal-hal yang diobrolkan, disaat sela-sela asik mengobrol maka banyak kata-kata yang diucapkan dan di antara kata-kata tersebut dibutuhkan jamuan-jamuan minuman dan makanan yang menambah kenikmatan misalnya seperti kopi dan kentang goreng, dari ide tersebut maka terbentuklah nama *Antarakata*.

*Antarakata Coffee* dapat menghadirkan menu minuman dan makanan selama 24 jam sehingga sangat cocok untuk anak-anak muda yang suka nongkrong sampai malam dan juga untuk pekerja yang ingin menyelesaikan deadline pekerjaannya hingga larut malam. *Antarakata Coffee* mendesain ruangannya dengan desain yang industrial modern yaitu desain yang menampakkan bangunan yang setengah jadi namun terlihat menarik dan unik. Desain industrial ini dapat terlihat dari bagian-bagian dinding yang terlapsi

batu bata, lantai dan furniture dari kayu, banyak lampu gantung yang bernuansa kuning sehingga memberi kesan *warm*, ditambah dengan tulisan-tulisan dan gambar-gambar yang estetik. Penempatan bar kopi di bagian depan juga memberikan daya tarik karena pelanggan dapat melihat barista-barista saat membuat kopi ataupun minuman lainnya. *Antarakata Coffee* menyediakan 2 macam pilihan tempat duduk yang unik untuk pelanggan selain dari meja dan kursi biasa, yang pertama adalah berada di bar kopi dan yang kedua terdapat tempat duduk lesehan dengan tambahan bantal untuk lebih nyaman. Ruangan di *Antarakata Coffee* menggunakan AC baik ruangan smoking maupun non-smoking room. Fasilitas *wifi* dan *stopcontact* untuk charging hp atau laptop juga disediakan.

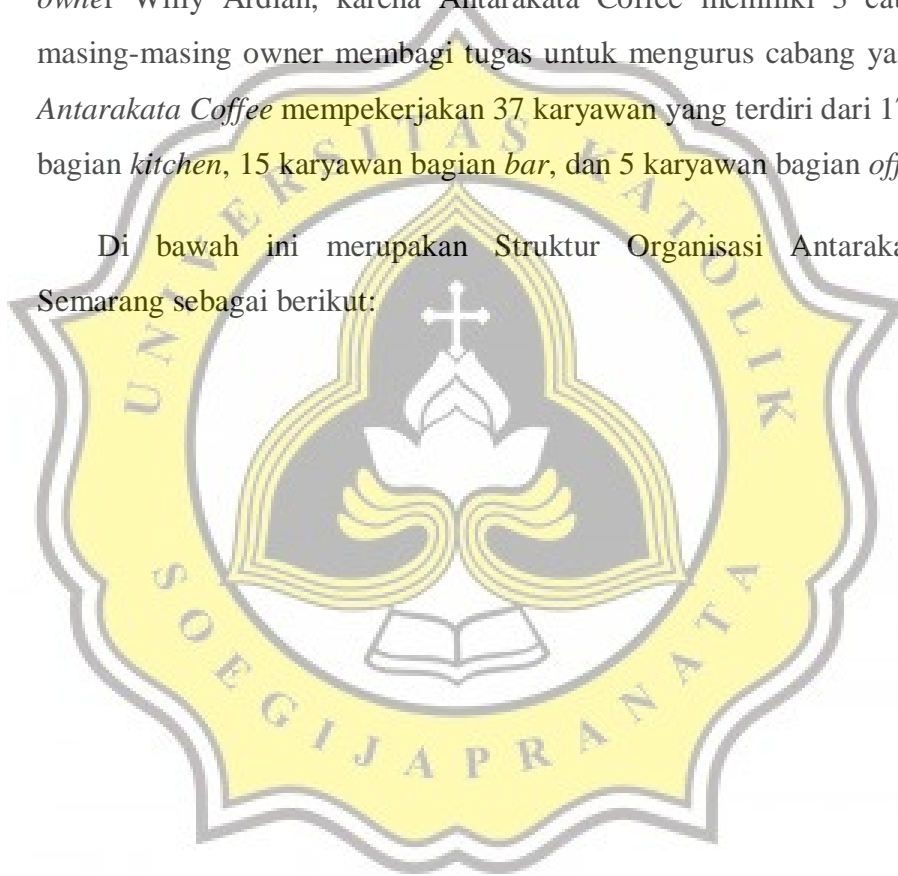
*Antarakata Coffee* tidak hanya menyediakan tempat yang nyaman tetapi juga menghadirkan makanan dan minuman yang berkualitas dengan harga yang cukup terjangkau. *Antarakata Coffee* menjadikan hidangan kopi yang sebagai menu unggulan diantaranya adalah espresso, macchiato, latte, dan manual brew. Biji kopi yang dipilih *Antarakata Coffee* adalah biji kopi unggulan nusantara. Barista-barista *Antarakata Coffee* juga merupakan barista pilihan yang sudah memiliki pengalaman dalam bidangnya dan tersertifikasi. Pelanggan dapat menikmati hidangan kopi dan minuman lainnya dengan harga mulai dari Rp 20.000,00 hingga Rp 44.545,00. Selain dari menu minuman *coffee* dan *non coffee*, *Antarakata Coffee* juga menyediakan berbagai menu makanan mulai dari *appetizer*, *main course*, dan juga *dessert* dengan harga mulai dari Rp 23.436,00 hingga Rp 149.091,00.

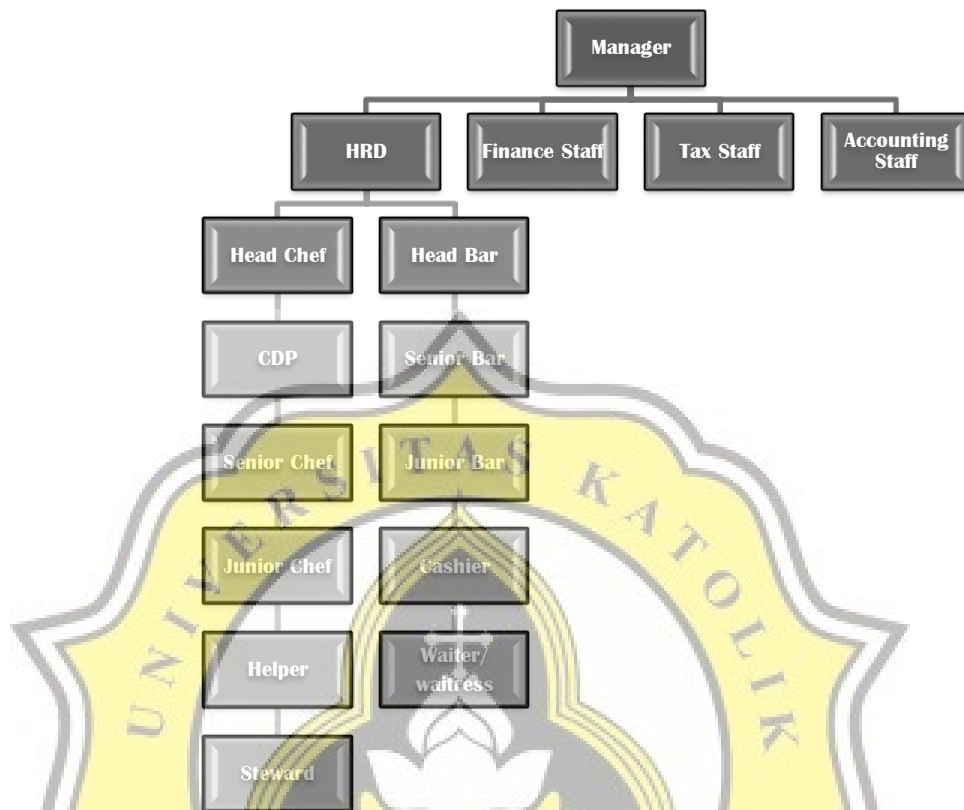
*Antarakata Coffee* juga melakukan promosi melalui sosial media yaitu *instagram*. Username *instagram Antarakata Coffee* adalah *antarakata.coffee*, *instagram Antarakata Coffee* mencapai 6.310 *followers*. Promosi melalui *instagram* ini sangatlah bermanfaat bagi *Antarakata Coffee* karena dengan adanya *instagram* maka dapat mengunggah foto-foto makanan dan minuman

yang estetik sehingga dapat menarik orang-orang untuk mengunjungi Antarakata. Selain itu dengan menggunakan instagram, Antarakata Coffee dapat menginformasikan kepada orang-orang bila ada promo diskon menarik yang menguntungkan.

*Antarakata Coffee* Semarang Cabang Ahmad ditangani oleh salah satu *owner* Willy Ardian, karena Antarakata Coffee memiliki 3 cabang maka masing-masing *owner* membagi tugas untuk mengurus cabang yang lainnya. *Antarakata Coffee* mempekerjakan 37 karyawan yang terdiri dari 17 karyawan bagian *kitchen*, 15 karyawan bagian *bar*, dan 5 karyawan bagian *office*.

Di bawah ini merupakan Struktur Organisasi Antarakata Coffee Semarang sebagai berikut:





**Gambar 4.1**

**Struktur Organisasi Antarakata Coffee Semarang**

Sumber: *Antarakata Coffee Semarang, 2020 (Lampiran 2)*

Berikut adalah penjelasan tugas dan tanggung jawab utama masing-masing jabatan pekerjaan Antarakata Coffee Semarang:

a. *Owner*:

- 1) Mengontrol, mengkoordinasi, dan mengawasi semua aktivitas di kafe
- 2) Mengangkat dan memberhentikan karyawan

b. *Human Resources & Development (HRD) Staff*:

- 1) Merencanakan, mengawasi, mengelola kegiatan sumber daya manusia

- 2) Bertanggung jawab atas laporan absensi karyawan dan penggajian
- 3) Melakukan rekrutmen dan seleksi untuk karyawan yang dianggap layak.
- 4) Bertanggung jawab atas kegiatan pengembangan sumber daya manusia dengan pendidikan dan pelatihan.

c. *Accounting Staff:*

- 1) Menyusun dan membuat laporan keuangan kafe
- 2) Memastikan keakuratan rekap gaji karyawan

d. *Finance Staff:*

- 1) Mengontrol biaya kebutuhan kafe dan memastikannya semuanya sudah sesuai dengan pencatatan yang dilakukan oleh bagian accounting staff
- 2) Mengelola, mengalokasikan dana, dan melakukan pembayaran di kafe

e. *Tax Staff:*

- 1) Menyusun dan membuat semua laporan pembayaran pajak kafe
- 2) Melakukan pembayaran dan melaporkan pajak tepat waktu

f. *Head Chef:*

- 1) Melakukan pengecekan daftar kebutuhan bahan kitchen yang harus dibeli
- 2) Mengawasi tempat penyimpanan bahan dan semua peralatan *kitchen*
- 3) Mengontrol dan mengawasi tugas-tugas *staff kitchen* dalam proses pengolahan makanan sesuai standar kafe
- 4) Menjaga kebersihan kitchen

g. *Chef De Partie (CDP)*

- 1) Bertanggung jawab pada salah satu atas *station kitchen*

- 2) Mengontrol konsistensi hasil pengolahan makanan
- 3) Mengontrol dan menjaga pemakaian bahan baku supaya tidak terbuang
- 4) Membantu head chef mengawasi tugas-tugas *staff kitchen*
- 5) Menjaga kebersihan kitchen

h. *Senior Chef:*

- 1) Membantu *Head Chef* melakukan pengecekan daftar kebutuhan kitchen
- 2) Bertanggung jawab dan menyiapkan bahan-bahan makanan
- 3) Mengolah hidangan makanan sesuai standar kafe
- 4) Menjaga kebersihan kitchen

i. *Junior Chef:*

- 1) Bertanggung jawab dan menyiapkan bahan-bahan makanan
- 2) Mengolah hidangan makanan sesuai standar kafe
- 3) Menjaga kebersihan kitchen

j. *Helper:*

- 1) Membantu junior chef dalam mengolah hidangan makanan yang sesuai standar
- 2) Siap sedia membantu bagian lain saat sedang dibutuhkan
- 3) Menjaga kebersihan kitchen

k. *Steward:*

- 1) Membersihkan seluruh area dan peralatan kitchen
- 2) Bersedia menjalankan tugas ringan dari *head chef*, *senior chef*, dan *junior chef*
- 3) Mendistribusikan bahan-bahan makanan
- 4) Mengantarkan hidangan makanan untuk pelanggan

l. *Head Barista:*

- 1) Mencatat dan bertanggung jawab atas ketersediaan bahan-bahan
- 2) Mengawasi dan mengontrol kinerja barista sesuai standar kafe
- 3) Bertanggung jawab atas *training* barista
- 4) Menjaga penampilan
- 5) Menjaga kebersihan bar

m. *Senior Barista:*

- 1) Membantu Head Barista mencatat ketersediaan bahan-bahan
- 2) Menyiapkan berbagai hidangan minuman
- 3) Menjaga kebersihan bar

n. *Junior Barista:*

- 1) Menyiapkan berbagai hidangan minuman
- 2) Menjaga kebersihan bar

o. *Cashier:*

- 1) Melayani dan mencatat pesanan pelanggan dengan ramah
- 2) Mengecek dan memastikan uang kembalian kasir
- 3) Bertanggung jawab melakukan transaksi pembayaran dengan pelanggan

p. *Waiter/Waitress:*

- 1) Menjaga kebersihan ruangan dan *furniture* kafe
- 2) Menyiapkan bahan-bahan pendukung operasional
- 3) Melayani dan mengantarkan hidangan makanan/minuman kepada pelanggan sesuai standar kafe

## 4.2. Gambaran Umum Responden

Seluruh karyawan *Antarakata Coffee* akan menjadi responden dalam penelitian ini, jumlah seluruh karyawan *Antarakata Coffee* adalah 37 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner akan dibagikan melalui *google form*, penulis membagikan *link google form* kepada 37 responden. Identitas responden seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, jabatan, dan lama bekerja akan dideskripsikan melalui tabel yang akan disajikan.

### 4.2.1. Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin

Pada tabel di bawah ini mendeskripsikan responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

Tabel 4.1

#### Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin

Usia	Jenis Kelamin	
	Perempuan	Laki-Laki
21-25 tahun	5	25
26-30 tahun	1	5
31-35 tahun	1	
Total	7	30

Sumber Data Primer yang diolah tahun 2020

Dari tabel 4.1 dapat dilihat bahwa karyawan laki-laki dengan rentang umur 21-25 tahun berjumlah paling besar yaitu 25 orang.

### 4.2.2. Responden Berdasarkan Usia dan Pendidikan

Pada tabel di bawah ini mendeskripsikan responden berdasarkan pendidikan sebagai berikut:



**Tabel 4.2**

**Responden Berdasarkan Usia dan Pendidikan**

<b>Usia \ Pendidikan</b>	<b>SMA</b>	<b>D3</b>	<b>S1</b>
<b>21-25 tahun</b>	<b>24</b>	<b>5</b>	<b>1</b>
<b>26-30 tahun</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>31-34 tahun</b>		<b>1</b>	
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>8</b>	<b>4</b>

**Sumber Data Primer yang diolah tahun 2020**

Dari tabel 4.2 dapat dilihat bahwa karyawan yang berpendidikan SMA dengan rentang umur 21-25 tahun berjumlah paling besar yaitu 24 orang.

**4.2.3. Responden Berdasarkan Jabatan dan Pendidikan**

Pada tabel di bawah ini mendeskripsikan responden berdasarkan pendidikan sebagai berikut:

**Tabel 4.3**

**Responden Berdasarkan Jabatan dan Pendidikan**

<b>Jabatan \ Pendidikan</b>	<b>SMA</b>	<b>D3</b>	<b>S1</b>
<b>Office</b>			
<b>HRD</b>			<b>1</b>
<b>Accounting Staff</b>			<b>1</b>
<b>Finance Staff</b>			<b>2</b>
<b>Tax Staff</b>			<b>1</b>
<b>Kitchen</b>			
<b>Head Chef</b>		<b>1</b>	
<b>CDP</b>		<b>1</b>	

<i>Senior Chef</i>		<b>2</b>	
<i>Junior Chef</i>	<b>2</b>	<b>3</b>	
<i>Helper</i>	<b>4</b>		
<i>Steward</i>	<b>5</b>		
<b>Bar</b>			
<i>Head Barista</i>	<b>1</b>		
<i>Senior Barista</i>	<b>2</b>		
<i>Junior Barista</i>	<b>4</b>		
<i>Cashier</i>	<b>2</b>		
<i>Waiter/Waitress</i>	<b>5</b>		
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>7</b>	<b>5</b>

**Sumber Data Primer yang diolah tahun 2020**

Dari tabel 4.3 di atas dapat dilihat bahwa semua karyawan bagian office memiliki latar belakang pendidikan S1, sebagian besar karyawan bagian kitchen memiliki latar belakang pendidikan D3, sedangkan semua karyawan bagian bar memiliki latar belakang pendidikan SMA.

**4.2.4. Responden Berdasarkan Jabatan dan Lama Bekerja**

Pada tabel di bawah ini mendeskripsikan responden berdasarkan pendidikan sebagai berikut:

**Tabel 4.4**

**Responden Berdasarkan Jabatan dan Lama Bekerja**

Pendidikan \ Jabatan	< 1 Tahun	1-2 Tahun	> 2 Tahun
	<b>Office</b>		
<b>HRD</b>		<b>1</b>	

<i>Accounting Staff</i>		<b>1</b>	
<i>Finance Staff</i>		<b>2</b>	
<i>Tax Staff</i>		<b>1</b>	
<b>Kitchen</b>			
<i>Head Chef</i>			<b>1</b>
<i>CDP</i>		<b>1</b>	
<i>Senior Chef</i>		<b>2</b>	
<i>Junior Chef</i>	<b>1</b>	<b>4</b>	
<i>Helper</i>	<b>2</b>	<b>2</b>	
<i>Steward</i>	<b>2</b>	<b>3</b>	
<b>Bar</b>			
<i>Head Barista</i>			<b>1</b>
<i>Senior Barista</i>		<b>2</b>	
<i>Junior Barista</i>		<b>4</b>	
<i>Cashier</i>		<b>2</b>	
<i>Waiter/Waitress</i>		<b>5</b>	
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>30</b>	<b>2</b>

**Sumber Data Primer yang diolah tahun 2020**

Dari tabel 4.4 di atas dapat dilihat bahwa karyawan Antarakata Coffee dengan waktu lama bekerja 1-2 tahun mempunyai jumlah paling besar yaitu 30 orang, diantaranya jumlah paling banyak adalah untuk bagian kitchen berjumlah 4 orang dengan jabatan *junior chef*, sedangkan untuk bagian bar berjumlah 4 orang dengan jabatan *junior barista* dan berjumlah 5 orang dengan jabatan *waiter/waitress*.

#### **4.3. Analisis Deskriptif**

Hasil dari analisis deskriptif yang dilakukan peneliti mengenai persepsi responden terhadap kepuasan kerja dapat dilihat sebagai berikut:

### 4.3.1. Persepsi Karyawan Mengenai Kepuasan Kerja

Persepsi kepuasan kerja responden dapat dinilai berdasarkan 4 indikator penting masing-masing diantaranya adalah kepuasan kerja terhadap pekerjaan itu sendiri, kepuasan kerja terhadap atasan/supervise, kepuasan kerja terhadap rekan kerja, dan kepuasan kerja terhadap gaji/upah yang disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.5**  
**Persepsi Responden Terhadap Kepuasan Kerja**

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Total Score	Rata-rata score	Kategori
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
<b>Kepuasan Kerja Terhadap Pekerjaan Itu Sendiri</b>									
1.	Saya merasa puas dengan pekerjaan yang sedang dilakukan saat ini.	2 (10)	15 (60)	18 (54)	2 (4)		128	3,45	Tinggi
2.	Saya merasa puas dengan pekerjaan yang sesuai dengan keterampilan dan kemampuan saya.	5 (25)	19 (76)	11 (33)	2 (4)		138	3,72	Tinggi
3.	Saya merasa puas dengan pekerjaan ini karena sesuai dengan latar belakang	8 (40)	12 (48)	13 (39)	4 (8)		135	3,64	Tinggi

	pendidikan atau pengalaman kerja saya.								
4.	Saya merasa puas dengan pekerjaan yang menantang dan menarik.	1 (5)	8 (32)	18 (54)	10 (20)		111	3	Sedang
Rata-rata Skor Kepuasan Kerja Terhadap Pekerjaan Itu Sendiri								3,45	Tinggi
Kepuasan Kerja Terhadap Atasan/Supervisi									
1.	Saya merasa senang mendapat arahan dan dukungan dari atasan tetapi juga diberikan kesempatan untuk berkembang.	4 (20)	20 (80)	13 (39)			139	3,75	Tinggi
2.	Saya merasa senang menjalin komunikasi yang baik dengan atasan dalam menyelesaikan masalah-masalah dalam pekerjaan.	6 (30)	23 (92)	8 (24)			146	3,94	Tinggi
3.	Saya merasa senang atasan sudah bersikap adil terhadap seluruh	12 (60)	20 (80)	5 (15)			155	4,18	Tinggi

	karyawan.								
4.	Saya merasa senang atasan dapat terbuka menerima segala saran dan kritik dari karyawan bawahannya.	10 (50)	18 (72)	9 (27)			149	4,02	Tinggi
5.	Saya merasa senang atasan dapat memberikan solusi ketika karyawan ada permasalahan dalam bekerja.	1 (5)	21 (84)	15 (45)			134	3,62	Tinggi
Rata-rata Skor Kepuasan Kerja Terhadap Atasan/Supervisi								3,90	Tinggi
Kepuasan Kerja Terhadap Rekan Kerja									
1.	Saya merasa senang rekan kerja dapat menciptakan suasana kerja yang harmonis sehingga antar rekan kerja memiliki hubungan yang baik.	1 (5)	16 (64)	20 (60)			129	3,48	Tinggi
2.	Saya merasa senang karena rekan kerja bertanggung jawab terhadap pekerjaannya masing-masing.	2 (10)	15 (60)	20 (60)			130	3,51	Tinggi

3.	Saya merasa senang diberikan bantuan dan dukungan oleh rekan kerja saat mengalami kesulitan dalam bekerja.	7 (28)	28 (84)	2 (4)	116	3,13	Sedang
4.	Saya merasa senang karena rekan kerja dapat memberikan solusi saat terjadi suatu masalah dalam bekerja.	3 (12)	33 (99)	1 (2)	113	3,05	Sedang
Rata-rata Skor Kepuasan Kerja Terhadap Rekan Kerja						3,29	Sedang
Kepuasan Kerja Terhadap Gaji/Upah							
1.	Saya merasa puas karena gaji pokok yang diberikan perusahaan sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang saya miliki.	12 (48)	25 (75)		123	3,32	Sedang
2.	Saya merasa puas karena gaji yang saya terima sudah sesuai dengan standar gaji yang berlaku.	9 (36)	18 (54)	10 (20)	110	2,97	Sedang

3.	Saya merasa puas karena gaji yang saya terima sesuai dengan tugas dan tuntutan pekerjaan yang dibebankan perusahaan.	10 (40)	27 (81)		121	3,27	Sedang
4.	Saya merasa puas karena gaji yang saya terima dapat memenuhi kebutuhan pokok hidup saya.	7 (28)	30 (90)		118	3,18	Sedang
5.	Saya merasa puas menerima gaji sesuai waktu yang ditentukan	1 (4)	16 (48)	20 (40)	92	2,48	Rendah
Rata-rata Skor Kepuasan Kerja Terhadap Gaji/Upah						3,04	Sedang
Rata-rata Skor Kepuasan Kerja Keseluruhan						3,42	Tinggi

**Sumber Data Primer yang diolah tahun 2020**

Hasil penelitian yang disajikan melalui tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa berdasarkan keempat indikator kepuasan kerja antara lain kepuasan kerja terhadap pekerjaan itu sendiri, kepuasan kerja terhadap atasan/supervisi, kepuasan kerja terhadap rekan kerja, dan kepuasan kerja terhadap gaji menghasilkan rata-rata skor persepsi



kepuasan kerja karyawan *Antarakata Coffee* secara keseluruhan adalah sebesar 3,42 dengan kategori tinggi memiliki arti sebagai berikut:

a. Kepuasan Kerja Terhadap Pekerjaan Itu Sendiri

Jawaban responden dari tabel 4.5 dapat menunjukkan bahwa kepuasan kerja terhadap pekerjaan itu sendiri menghasilkan rata-rata skor sebesar 3,45 dengan kategori tinggi yang artinya secara keseluruhan karyawan sudah merasa puas. Berdasarkan pernyataan pertama, kedua, dan ketiga, yang menghasilkan skor dengan kategori tinggi berarti karyawan *Antarakata Coffee* sudah merasa puas dengan pekerjaan yang dilakukan saat ini karena sesuai dengan latar belakang pendidikan, keterampilan, dan kemampuan karyawan. Namun dapat dilihat pada pernyataan keempat “saya merasa puas dengan pekerjaan yang menantang dan menarik” menghasilkan skor 3 dengan kategori sedang berarti bahwa karyawan sudah cukup puas terhadap pekerjaan yang menantang dan menarik, namun dapat dikatakan kepuasan yang dirasakan karyawan belum maksimal.

b. Kepuasan Kerja Terhadap Atasan/Supervisi

Jawaban responden dari tabel 4.5 dapat menunjukkan bahwa indikator kepuasan kerja terhadap atasan/supervisi merupakan skor tertinggi dari semua indikator yaitu dengan rata-rata skor sebesar 3,90 termasuk dalam kategori puas yang artinya bahwa karyawan *Antarakata Coffee* sudah merasa puas dengan atasan yang mampu menjalin komunikasi dengan baik, memberikan dukungan dan arahan, terbuka dengan saran dan kritik, memberikan solusi saat terjadi masalah, serta dapat berlaku adil terhadap seluruh karyawan.

c. Kepuasan Kerja Terhadap Rekan Kerja

Jawaban responden dari tabel 4.5 dapat menunjukkan bahwa indikator kepuasan kerja terhadap rekan kerja menghasilkan rata-rata skor sebesar 3,29 dengan kategori sedang yang artinya secara keseluruhan karyawan *Antarakata Coffee* sudah merasa cukup puas. Berdasarkan pernyataan ketiga dan keempat yang menghasilkan skor dengan kategori sedang artinya karyawan merasa cukup puas terhadap rekan kerja dapat mendukung dan memberikan solusi. Dapat dikatakan bahwa cukup puas berarti kepuasan yang dirasakan oleh karyawan belum maksimal. Namun dapat dilihat bahwa pada pernyataan pertama dan kedua yaitu “saya merasa senang rekan kerja dapat menciptakan suasana kerja yang harmonis sehingga antar rekan kerja memiliki hubungan yang baik” yang menghasilkan skor 3,48 dengan kategori tinggi dan “saya merasa senang karena rekan kerja bertanggung jawab terhadap pekerjaannya masing-masing” menghasilkan skor 3,51 dengan kategori yang memiliki arti bahwa karyawan sudah merasa puas dengan sesama rekan kerja yang memiliki hubungan yang baik dan rasa tanggung jawab.

d. Kepuasan Kerja Terhadap Gaji/Upah

Jawaban responden dari tabel 4.5 dapat menunjukkan bahwa indikator kepuasan kerja terhadap gaji/upah merupakan hasil rata-rata skor terendah dari semua indikator yaitu dengan rata-rata skor sebesar 3,04 dalam kategori sedang yang artinya secara keseluruhan karyawan *Antarakata Coffee* sudah merasa cukup puas. Berdasarkan pernyataan pertama, kedua, dan ketiga yang menghasilkan skor dengan kategori sedang dapat berarti karyawan merasa cukup puas terhadap gaji yang sesuai dengan kemampuan dan terampilan, gaji yang sesuai standar

yang berlaku, dan gaji yang dapat memenuhi kebutuhan hidup. Dapat dikatakan bahwa cukup puas berarti kepuasan yang dirasakan karyawan belum maksimal. Namun dapat dilihat pada pernyataan keempat “saya merasa puas menerima gaji sesuai waktu yang ditentukan” menghasilkan skor 2,48 dengan kategori rendah yang artinya karyawan tidak puas dengan pimpinan yang terlambat dalam memberikan gaji.

#### **4.3.2. Upaya Pihak Perusahaan dan Pihak Karyawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan *Antarakata Coffee Semarang***

Dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan, upaya dari perusahaan sangat berperan penting. Namun upaya tersebut tidak dapat tercapai jika tidak mendapat dukungan dari karyawan itu sendiri, sehingga upaya dari karyawan untuk meningkatkan kepuasan kerja juga butuh untuk dilakukan. Jawaban responden untuk upaya pihak perusahaan dan upaya pihak karyawan didapatkan dari kuesioner terbuka melalui google forms yang dibagikan oleh peneliti kepada seluruh responden yaitu sejumlah 37 orang. Hasil jawaban kuesioner terbuka dari masing-masing responden dapat menghasilkan lebih dari 1 jawaban sehingga untuk total frekuensinya (orang) bisa lebih dari 37 orang. Berikut adalah jawaban-jawaban dari responden yang sudah mengisi pertanyaan yang diberikan oleh peneliti sebagai berikut:

**Tabel 4.7**

**Upaya Pihak Perusahaan dan Pihak Karyawan Dalam  
Meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan *Antarakata Coffee*  
Semarang**

No.	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Upaya dari Pihak Perusahaan				
1.	Upaya apa saja yang dilakukan perusahaan agar karyawan tidak merasa bosan dalam bekerja?	Menyediakan ruangan istirahat, makanan kecil dan minuman khusus untuk karyawan	14	38%
		Memberikan pelatihan untuk meningkatkan <i>skill</i> karyawan	5	13%
		Memberikan waktu untuk <i>refreshing</i> sejenak (merokok, main hp) dengan catatan sesuai dengan situasi kondisi kafe	11	29%
		memberikan kebebasan berkreaitivitas dalam <i>latte art coffee</i>	4	11%
		Atasan yang memberikan motivasi untuk karyawan	2	5%

		Memberikan kebebasan untuk menghias meja kerja	2	5%
2.	Upaya apa saja yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan hubungan yang baik antara atasan dengan karyawan?	Pimpinan sering berkomunikasi dengan karyawan	21	57%
		Pimpinan yang mendukung dengan memberikan motivasi	9	23%
		Pimpinan yang terbuka menerima kritik dan saran	7	19%
		Pimpinan yang suka bercanda	4	11%
		Pimpinan menjaga sopan santun dan perkataan	1	3%
3.	Upaya apa saja yang dilakukan perusahaan dalam meningkatkan gaji karyawan?	Memberikan uang lembur	21	57%
		Memberikan uang Tunjangan Hari Raya (THR)	20	54%
		Memberikan kenaikan gaji setiap perpanjangan kontrak	14	38%
		Memberikan uang disiplin untuk karyawan yang selalu datang tepat waktu dan masuk kerja	7	19%

		penuh		
4.	Upaya apa saja yang dilakukan perusahaan dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan nyaman?	Pimpinan yang mengadakan acara makan-makan bersama karyawan setiap tahun	11	30%
		Pimpinan yang sering berkomunikasi dengan karyawan	10	27%
		Pimpinan yang ramah dan suka bercanda	6	16%
		Pimpinan yang mendukung dan memotivasi	5	13%
		Pimpinan yang membuat suasana kerja menjadi santai	2	5%
		Pimpinan yang menganggap karyawan sebagai keluarga	2	5%
		Pimpinan menganggap sebagai rekan kerja bukan bawahan yang dianggap sebagai pembantu	2	5%
Upaya dari Pihak Karyawan				
5.	Upaya apa saja yang dilakukan dari	Bekerja dengan giat	14	38%
		Memotivasi diri sendiri	8	22%

	pribadi bapak / ibu / saudara dalam meningkatkan kepuasan kerja pada perusahaan ini?	Bekerja dengan benar sesuai aturan	5	13%
		Bekerja sebaik mungkin	4	11%
		Mencintai bidang pekerjaannya	3	8%
		Bekerja sesuai dengan harapan pimpinan	2	5%
		Mengingat orang tua supaya semangat bekerja	1	3%
		Datang tepat waktu	1	3%
		Meningkatkan skill yang dimiliki	1	3%
6.	Upaya apa saja yang dilakukan dari bapak / ibu / saudara dalam menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja?	Menjaga komunikasi	16	43%
		Saling menghormati dan menghargai satu sama lain	11	30%
		Dapat bekerja sama dengan baik	8	22%
		Saling membantu	4	11%
		Saling mendukung pekerjaan satu sama lain	3	8%
		Saling mengalah	2	5%
		7.	Upaya apa saja yang dilakukan dari bapak / ibu / saudara untuk mentaati peraturan	Bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan
Datang tepat waktu sesuai jam kerja	11			30%
Disiplin pada aturan yang	8			22%



yang berlaku di perusahaan?	berlaku		
	Jujur	6	16%
	Tidak sering bolos kerja	3	8%
	Bekerja dengan teliti	1	3%
	Bekerja sesuai dengan tuntutan pekerjaan	1	3%
	Selalu komunikasi supaya mudah kerjasama	1	3%

**Sumber Data Primer yang diolah tahun 2020 (Lampiran 9)**

Dari hasil penelitian menghasilkan jawaban dari responden yang disajikan melalui tabel 4.7 di atas dapat diketahui upaya yang dilakukan oleh pihak perusahaan maupun oleh pihak karyawan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Jawaban dari responden tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Upaya yang dilakukan dari pihak perusahaan supaya karyawan tidak merasa bosan dalam bekerja adalah dengan cara menyediakan ruangan istirahat, makanan kecil dan minuman khusus untuk karyawan, memberikan pelatihan untuk meningkatkan *skill* karyawan, memberikan waktu untuk *refreshing* sejenak (merokok, main hp) dengan catatan sesuai dengan situasi kondisi kafe, memberikan kebebasan berkreaitivitas dalam *latte art coffee*, atasan yang memberikan motivasi untuk karyawan, atasan memberikan kebebasan untuk menghias meja kerja. Berdasarkan hasil penelitian dapat menunjukkan bahwa persentase terbesar yaitu sebesar 38% responden menyatakan perusahaan menyediakan ruangan



istirahat, makanan kecil dan minuman khusus untuk karyawan. Sedangkan persentase terkecil yaitu 5% responden menyatakan atasan yang memberikan motivasi untuk karyawan dan memberikan kebebasan untuk menghias meja kerja.

b. Upaya yang dilakukan dari pihak perusahaan untuk meningkatkan hubungan yang baik antara atasan dengan karyawan yaitu dengan cara pimpinan yang sering berkomunikasi dengan karyawan, pimpinan yang mendukung dengan memberikan motivasi, pimpinan yang terbuka menerima kritik dan saran, pimpinan yang suka bercanda, pimpinan menjaga sopan santun dan perkataan. Dari hasil penelitian dapat menunjukkan bahwa persentase terbesar yaitu sebesar 57% responden menyatakan bahwa pimpinan yang sering berkomunikasi dengan karyawan. Sedangkan untuk persentase responden yakni 3% responden menyatakan pimpinan menjaga sopan santun dan perkataan.

c. Upaya yang dilakukan dari pihak perusahaan dalam meningkatkan gaji karyawan adalah dengan cara memberikan uang lembur, memberikan uang Tunjangan Hari Raya (THR), memberikan kenaikan gaji setiap perpanjangan kontrak, dan memberikan uang disiplin untuk karyawan yang selalu datang tepat waktu dan masuk kerja penuh. Berdasarkan hasil penelitian dapat menunjukkan bahwa persentase responden terbesar yaitu sebesar 57% responden menyatakan dengan memberikan uang lembur. Sedangkan untuk persentase terkecil yakni 19% responden menyatakan dengan memberikan uang disiplin untuk karyawan yang selalu datang tepat waktu dan masuk kerja penuh.

d. Upaya yang dilakukan dari pihak perusahaan dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan nyaman yaitu dengan cara pimpinan yang mengadakan acara makan-makan bersama karyawan setiap tahun, pimpinan yang sering berkomunikasi dengan karyawan pimpinan yang ramah dan suka bercanda, pimpinan yang mendukung dan memotivasi, pimpinan yang membuat suasana kerja menjadi santai, pimpinan yang menganggap karyawan sebagai keluarga, dan pimpinan menganggap sebagai rekan kerja bukan bawahan yang dianggap sebagai pembantu. Dari hasil penelitian dapat menunjukkan persentase terbesar yaitu sebesar 30% responden menyatakan pimpinan yang mengadakan acara makan-makan bersama karyawan setiap tahun. Sedangkan untuk persentase terkecil yaitu 5% responden menyatakan pimpinan yang membuat suasana kerja menjadi santai, pimpinan yang menganggap karyawan sebagai keluarga, dan pimpinan menganggap sebagai rekan kerja bukan bawahan yang dianggap sebagai pembantu.

e. Upaya yang dilakukan dari pihak karyawan dalam meningkatkan kepuasan kerja adalah dengan cara bekerja dengan giat, memotivasi diri sendiri, bekerja dengan benar sesuai aturan, bekerja sebaik mungkin, mencintai bidang pekerjaannya, bekerja sesuai dengan harapan pimpinan, mengingat orang tua supaya semangat bekerja, datang tepat waktu, dan meningkatkan skill yang dimiliki. Berdasarkan hasil penelitian dapat menunjukkan bahwa persentase terbesar yaitu sejumlah 38% responden menyatakan bekerja dengan giat. Sedangkan untuk persentase terkecil yakni 3% responden

menyatakan mengingat orang tua supaya semangat bekerja, datang tepat waktu, meningkatkan skill yang dimiliki.

- f. Upaya yang dilakukan dari pihak karyawan dalam menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja yaitu dengan cara menjaga komunikasi, saling menghormati dan menghargai satu sama lain, dapat bekerja sama dengan baik, saling membantu, saling mendukung pekerjaan satu sama lain, dan saling mengalah. Dari hasil penelitian dapat menunjukkan persentase terbesar adalah sebesar 43% responden menyatakan menjaga komunikasi. Sedangkan untuk persentase terkecil yaitu 5% menyatakan untuk saling mengalah.
- g. Upaya yang dilakukan dari pihak karyawan untuk mentaati peraturan yang berlaku di perusahaan yaitu dengan cara bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan, datang tepat waktu sesuai jam kerja, disiplin pada aturan yang berlaku, jujur, tidak sering bolos kerja, bekerja dengan teliti, bekerja sesuai dengan tuntutan pekerjaan, selalu komunikasi supaya mudah kerjasama. Berdasarkan hasil penelitian dapat menunjukkan persentase terbesar adalah sebesar 40% responden menyatakan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan. Sedangkan untuk persentase terkecil yakni 3% responden menyatakan bekerja dengan teliti, bekerja sesuai dengan tuntutan pekerjaan, dan selalu komunikasi supaya mudah kerjasama