

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Perusahaan**

CV. Tifany adalah salah satu perusahaan yang berdiri sejak tanggal 11 April 2012 yang berkedudukan di Perumahan pendowo Asri Blok A38 Pendowoharjo, Bantul. CV. Tifany bergerak di bidang usaha franchise makanan. Franchise yang dikelola oleh CV. Tifany adalah makanan Martabak Spektakuler dan Big Burger.

Visi :

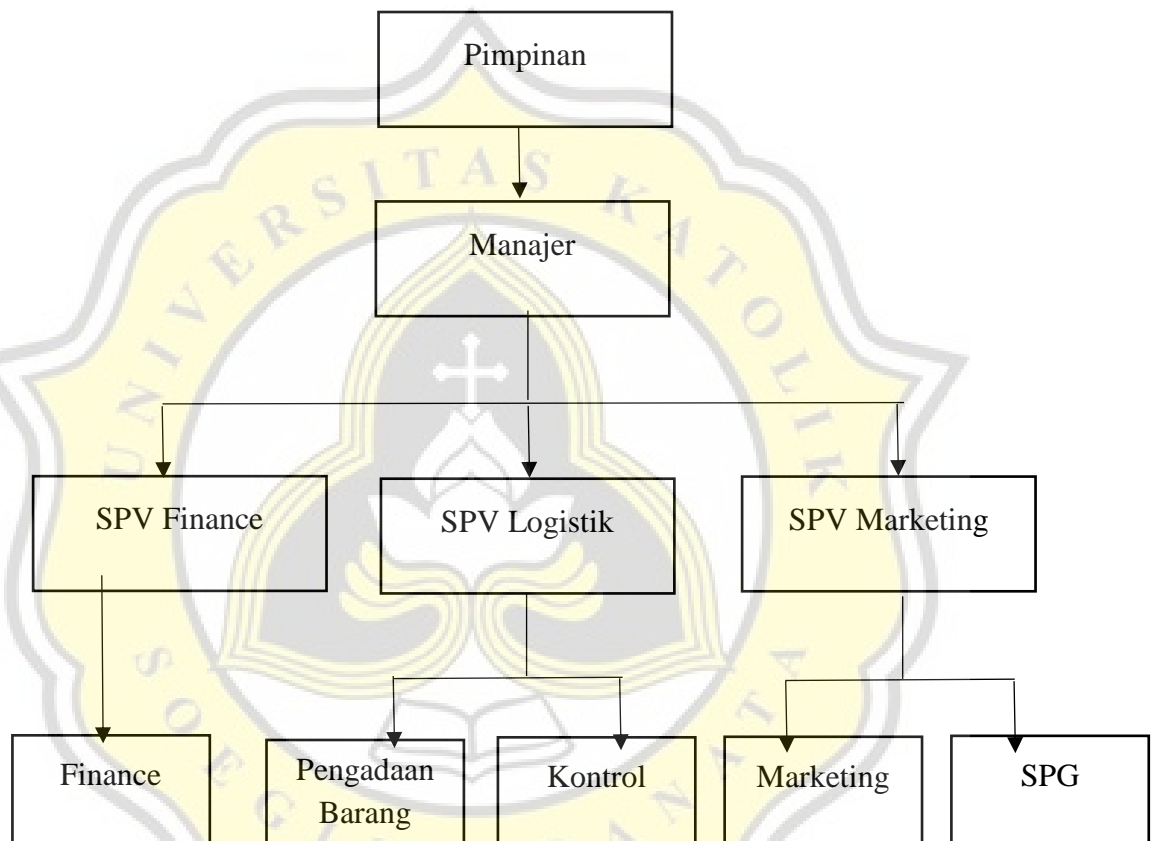
Menjadi perusahaan yang terus berkembang ke area yang lebih luas

Misi :

- a. Melakukan survey konsumen
- b. Mempelajari perilaku konsumen
- c. Mempelajari tren bisnis

## Struktur Organisasi

Berikut ini adalah struktur organisasi dari CV. Tifany



Sumber : CV.Tifany

1. **Pimpinan** : Bertanggung jawab terhadap seluruh bagian perusahaan, baik internal maupun eksternal. Dalam hal ini dapat mengambil tindakan dan kebijakan yang mampu meningkatkan hasil perusahaan.
2. **Manajer** : Mengatur dan memutuskan segala bentuk aktifitas perusahaan. Dalam hal ini dapat memberikan saran kepada direktur untuk kemajuan perusahaan.
3. **SPV Finance** : mengawasi dan mengontrol keluar masuk keuangan perusahaan

4. SPV Logistic : Mengatur dan mengawasi keluar masuknya barang
5. SPV Marketing : Mengatur dan mengawasi pemasaran dan promosi
6. Finance : mengatur segala keuangan perusahaan
7. Pengadaan Barang : menyediakan segala barang yang dibutuhkan gerai atau perusahaan
8. Kontrol : mengecek dan mengaudit semua barang yang ada di gerai
9. Marketing : Membuat program kerja menu atau pun pengembangan lainnya yang signifikan dengan memperhatikan posisi pesaing. Guna memperkuat segi pendapatan dapat melakukan promosi media, dan penjangkaran cabang perusahaan.
10. SPG : Melayani konsumen dengan ramah

#### 4.2 Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah karyawan dari CV. Tifany yang berjumlah 20 orang. Untuk metode pengambilan datanya menggunakan metode kuesioner.

##### 4.2.1 Responden Berdasarkan Umur dan Tingkat Pendidikan

Berikut ini adalah tabel responden menurut umur dan tingkat pendidikan

Tabel 4.1 Responden Menurut Umur dan Tingkat Pendidikan

		PENDIDIKAN			Total
		SMA	DIII	S1	
USIA	21 - 25 tahun	5	2	0	7
	26 - 30 tahun	1	1	0	2
	31 - 35 tahun	0	1	5	6
	41 - 50 tahun	0	0	5	5
Total		6	4	10	20

Sumber : Data Primer diolah (2021)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan karyawan CV. Tiffany paling banyak adalah S1 yang berusia 31-35 tahun dan 41-50 tahun dengan frekuensi 5 responden.

#### 4.2.2 Responden Berdasarkan Jabatan dan Tingkat Pendidikan

Berikut ini adalah tabel responden menurut jabatan dan tingkat pendidikan

Tabel 4.2 Responden Menurut Jabatan dan Tingkat Pendidikan

		PENDIDIKAN			Total
		SMA	DIII	S1	
JABATAN	Manager	0	0	1	1
	SPV Finance	0	0	1	1
	SPV Logistic	0	0	1	1
	SPV Marketing	0	0	1	1
	Finance	1	1	1	3
	Pengadaan Barang	1	1	1	3
	Control	1	1	1	3
	Marketing	1	0	2	3
	SPG	2	1	0	3
	Pimpinan	0	0	1	1
	Total	6	4	10	20

Sumber : Data Primer diolah (2021)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan karyawan CV. Tiffany paling banyak adalah S1 dengan jabatan marketing dan tingkat pendidikan SMA dengan jabatan SPG.

#### 4.3 Persepsi Responden Mengenai Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah perasaan positif yang diberikan karyawan terhadap pekerjaan dan tempat kerja mereka. Berikut ini persepsi responden

mengenai kepuasan dilihat dari beberapa indikator yaitu gaji, promosi, pimpinan, rekan kerja, pekerjaan itu sendiri, dan dapat dilihat dari tabel berikut ini:

#### 4.3.1 Kepuasan terhadap Gaji

Berikut ini adalah tanggapan responden mengenai kepuasan terhadap gaji

Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Terhadap Gaji

No	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Total Skor	Rata-rata Skor	Kategori
		5		4		3		2		1				
		F	S	F	S	F	S	F	S	F	S			
1	Saya merasa puas karena gaji yang saya terima saat ini dari perusahaan cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup	7	35	8	32	2	6	3	6	-	-	79	4.0	Tinggi
2	Saya merasa puas karena gaji yang diterima saat ini sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan perusahaan kepada saya	4	20	11	44	2	6	3	6	-	-	76	3.8	Tinggi
3	Saya merasa puas karena gaji yang diberikan sesuai dengan apa yang saya kerjakan	5	25	10	40	2	6	3	6	-	-	77	3.9	Tinggi
Rata-rata skor												3.87	Tinggi	

Data primer diolah  
(2021)

Tanggapan responden mengenai kepuasan terhadap gaji

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, kepuasan terhadap gaji mendapatkan nilai 3,87 termasuk dalam kategori tinggi. Indikator pertama tersebut menunjukkan bahwa reponden merasa puas atas gaji yang diterimanya. Hal ini didukung oleh kuesioner terbuka bahwa karyawan puas dengan gaji yang diterima cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup. CV. Tifany dalam memberikan gaji tepat waktu juga dan sesuai perjanjian. Misalnya dalam perjanjian kerja CV. Tifany memberikan gaji dengan kenaikan 10%. Bahwa kebutuhan hidup setiap tahun naik, sehingga perusahaan juga menaikkan gaji 10% per tahun. Sehingga karyawan CV. Tifany merasa gaji yang diterima cukup untuk kebutuhan hidup.

Indikator kedua mengenai responden yang merasa gaji yang diterimanya sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan perusahaan kepada mereka. Misalnya bagian SPV Finance mempunyai tanggung jawab lebih tinggi daripada *Finance*. Karena berhubungan dengan uang dan memerlukan ketelitian, maka gaji yang diterima SPV Finance lebih tinggi daripada *Finance*.

Hal ini memunculkan kepuasan tersendiri bagi karyawan. CV. Tifany akan selalu membayar berbeda setiap masing-masing karyawan sesuai target dan tanggung jawab tugas yang diberikan.

Indikator ketiga mengenai gaji yang diberikan juga sesuai dengan apa yang dikerjakan. Misalnya waitress yang bekerja melebihi jam kerja yang telah ditetapkan tentunya akan menerima gaji lebih banyak karena juga akan diberikan uang lembur. Jadi karyawan CV. Tifany puas terhadap gaji yang mereka terima.

### 4.3.2 Kepuasan terhadap Promosi

Berikut ini adalah tanggapan responden mengenai kepuasan terhadap promosi

Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Terhadap Promosi

No	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Total Skor	Rata-rata Skor	Kategori
		5		4		3		2		1				
		F	S	F	S	F	S	F	S	F	S			
1	Saya merasa puas dengan kebijakan promosi dalam perusahaan.	4	20	11	44	3	9	2	4	-	-	77	3.9	Tinggi
2	Saya merasa puas dengan promosi yang berdasarkan prestasi kerja karyawan.	7	35	8	32	4	12	1	2	-	-	81	4.1	Tinggi
3	Saya merasa puas karena promosi perusahaan sudah dilakukan secara adil.	6	30	9	36	3	9	2	4	-	-	79	4.0	Tinggi
4	Saya merasa puas dengan kemajuan prestasi kerja saya yang mendorong pemberian promosi.	7	35	9	36	4	12	-	-	-	-	83	4.2	Tinggi
Rata-rata skor												4.00	Tinggi	

Data primer diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, mengenai kepuasan terhadap promosi mendapatkan nilai 4,00 termasuk dalam kategori tinggi. Indikator pertama mengenai reponden merasa puas atas promosi dalam perusahaan. Hal ini didukung oleh kuesioner terbuka responden mengatakan bahwa dengan bila bekerja bisa melebihi target dan lama bekerja akan diberikan promosi. Misalnya setelah bekerja

kontrak 2 tahun maka akan diangkat menjadi karyawan dan diberikan tunjangan lebih.

Indikator kedua dalam hal promosi menurut prestasi kerja karyawan. Karyawan yang melebihi target akan diberikan promosi jabatan. Misalnya supervisor yang awalnya berasal dari waitress dengan kinerja baik sehingga ia mendapatkan promosi jabatan.

Indikator ketiga, promosi perusahaan juga dilakukan secara adil. Adil artinya promosi diberikan kepada orang yang layak mendapatkan, tidak pilih kasih dan sesuai dengan kebijakan yg sudah ditetapkan perusahaan. Perusahaan memberikan promosi kepada karyawan yang sudah berprestasi agar bisa memberi contoh kepada karyawan yang lain. Misalnya promosi diberikan kepada karyawan yang memenuhi target dan dilakukan sesuai kinerja. Hal ini bertujuan agar karyawan bekerja dengan semangat, tekun, ulet dan jujur sesuai aturan perusahaan.

Indikator keempat mengenai kemajuan prestasi kerja mendorong pemberian promosi. Misalnya mendapatkan bonus pada awal tahun berikutnya jika penjualan melebihi target, ada kesempatan karyawan biasa naik jabatan ke manager. Hal ini dilakukan CV. Tiffany agar karyawan lebih diapresiasi. Jadi kesempatan promosi yang diberikan kepada responden sesuai dengan prestasi yang dimiliki oleh karyawan, serta sistem promosi dilakukan secara adil dan obyektif bagi seluruh responden.



### 4.3.3 Kepuasan terhadap Rekan Kerja

Berikut ini adalah tanggapan responden mengenai kepuasan terhadap rekan kerja

Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Terhadap Rekan Kerja

No	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Total Skor	Rata-rata Skor	Kategori
		5		4		3		2		1				
		F	S	F	S	F	S	F	S	F	S			
1	Saya merasa puas memperoleh dukungan dan bantuan dari rekan kerja	5	25	14	56	1	3	-	-	-	-	84	4.2	Tinggi
2	Saya merasa puas bekerja dengan nyaman bersama rekan kerja	6	30	13	52	-	-	1	2	-	-	84	4.2	Tinggi
3	Saya merasa puas memiliki kepercayaan dari rekan kerja.	8	40	10	40	2	6	-	-	-	-	86	4.3	Tinggi
4	Saya merasa puas terhadap rekan kerja yang bertanggung jawab atas pekerjaannya.	7	35	13	52	-	-	-	-	-	-	87	4.4	Tinggi
Rata-rata skor												4.26	Tinggi	

Data primer diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, mengenai kepuasan terhadap rekan kerja mendapatkan nilai 4,26 termasuk dalam kategori tinggi. Tinggi artinya memperlihatkan bahwa reponden merasa puas terhadap rekan kerja perusahaan. Indikator pertama, dalam hal memperoleh dukungan dan bantuan dari rekan kerja, karyawan CV. Tifany bekerja secara kompak. Misalnya jika ada salah satu karyawan yang sakit maka tugasnya akan digantikan dengan karyawan lain tanpa mengeluh. Bila ada kesulitan untuk pegawai baru maka akan ada pertolongan dari rekan lain.

Indikator kedua, dalam hal nyaman bersama rekan kerja, karena antar karyawan bisa saling menjaga kekompakan dan kebersamaan, saling membantu dalam kerjaan tidak membeda-bedakan. Misalnya jika uang di kasir dan makanan yang terjual di resto tidak sama maka mereka saling bertukar pikiran dan berkoordinasi setiap harinya agar tidak miss communication. Hal ini didukung oleh kepercayaan sehingga menimbulkan kenyamanan pada setiap karyawan.

Indikator ketiga, dalam hal setiap responden juga memiliki kepercayaan dari rekan kerja. Hal ini didukung oleh kuesioner terbuka responden mengatakan bahwa atasan memimpin dan membimbing dalam tugas yang diberikan. Misalnya waitress yang diberikan pekerjaan untuk memesan bahan persediaan ke supplier, hal ini belum pernah dilakukan sebelumnya maka rekan lain bersedia mengajari cara menghitung persediaan yang harus dipesan ke supplier.

Indikator keempat, karyawan CV. Tiffany juga puas terhadap rekan kerja yang bertanggung jawab atas pekerjaannya. Misalnya target perusahaan dengan penjualan 40 juta, jika masing-masing tidak peduli maka akan sulit mencapai target. Bentuk tanggungjawab berupa support dan saling kerjasama team melakukan promosi dan memberikan pelayanan yang baik bagi customer. Jadi dalam hal kepuasan terhadap rekan kerja, mereka saling mendukung untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik, saling mengisi kekurangan satu sama lain ketika bekerja demi kemajuan perusahaan.

#### 4.3.4 Kepuasan terhadap Sikap Atasan

Berikut ini adalah tanggapan responden mengenai kepuasan terhadap sikap atasan

Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Terhadap Rekan Kerja

No	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Total Skor	Rata-rata Skor	Kategori
		5		4		3		2		1				
		F	S	F	S	F	S	F	S	F	S			
1	Saya merasa puas dengan kemampuan kerja yang dimiliki oleh atasan	7	35	9	36	3	9	1	2		-	82	4.1	Tinggi
2	Saya merasa puas pada dukungan yang diberikan atasan	7	35	10	40	1	3	2	4		-	82	4.1	Tinggi
3	Saya merasa puas pada atasan yang memperlakukan karyawan secara adil.	7	35	10	40	1	3	2	4		-	82	4.1	Tinggi
4	Saya merasa puas pada atasan yang bersedia menerima masukan dari karyawannya.	6	30	11	44	1	3	2	4		-	81	4.1	Tinggi
Rata-rata skor												4.09	Tinggi	

Data primer diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.6 di atas, mengenai kepuasan terhadap sikap atasan mendapatkan nilai 4,09 termasuk dalam kategori tinggi. Tinggi artinya bahwa reponden merasa puas terhadap sikap atasan. Indikator pertama, dalam hal kemampuan kerja yang dimiliki oleh atasan. Hal ini dilihat dari latar belakang pendidikan atasan yang baik, tidak hanya menyuruh tetapi juga memberikan contoh. Misalnya karyawan merasa atasan bisa memberikan masukan-masukan untuk memperoleh target.

Indikator kedua, dalam hal dukungan yang diberikan atasan, karyawan CV. Tiffany mendapatkan dukungan dari atasan seperti motivasi, memberikan sebuah apresiasi jika tekun dalam mengerjakan suatu pekerjaan.

Indikator ketiga, atasan juga memperlakukan karyawan secara adil. Baik karyawan lama atau karyawan baru. Misalnya karyawan lama yang melakukan kesalahan dengan melakukan korupsi pesanan pelanggan maka tidak akan dilaporkan tetapi akan ditegur.

Indikator keempat, atasan CV. Tiffany juga bersedia menerima masukan dari karyawannya. Misalnya untuk menghindari korupsi pesanan, atasan memberlakukan *cashless* dan tidak menerima tunai. Tetapi karyawan merasa hal tersebut tidak efektif dan akan mengurangi penjualan CV. Tiffany. Karyawan menyarankan untuk memasang CCTV dan menyinkronkan persediaan dengan makanan yang berhasil terjual. Kritik dan saran diterima dengan baik dan segera diperbaiki. Jadi, kepuasan terhadap atasan karena atasan CV. Tiffany bisa menerima masukan dari karyawan, berlaku adil dan saling memberikan dukungan.

### 4.3.5 Kepuasan terhadap Pekerjaan Itu Sendiri

Berikut ini adalah tanggapan responden mengenai kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri

Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Terhadap Pekerjaan Itu Sendiri

No	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Total Skor	Rata-rata Skor	Kategori
		5		4		3		2		1				
		F	S	F	S	F	S	F	S	F	S			
1	Saya merasa puas dalam melakukan pekerjaan saat ini.	6	30	10	40	2	6	2	4		-	80	4.0	Tinggi
2	Saya merasa puas dalam menanggung beban kerja sesuai dengan apa yang saya kerjakan	7	35	9	36	3	9	1	2		-	82	4.1	Tinggi
3	Saya merasa puas dengan hasil pekerjaan yang telah saya lakukan.	5	25	13	52	1	3	1	2		-	82	4.1	Tinggi
4	Saya merasa puas dengan pekerjaan yang menarik	6	30	12	48	1	3	1	2		-	83	4.2	Tinggi
Rata-rata skor													4.09	Tinggi

Data primer diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, mengenai kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri mendapatkan nilai 4,09 termasuk dalam kategori tinggi. Indikator pertama memperlihatkan bahwa reponden merasa puas terhadap pekerjaan itu sendiri Hal ini didukung dengan kuesioner terbuka dimana karyawan menyatakan bisa mencapai target bulanan, bisa melakukan yang sulit dan mendapat apresiasi baik penghargaan atau pujian.

Indikator kedua, karyawan CV. Tiffany juga menanggung beban kerja sesuai dengan apa yang dikerjakan. Beban kerja sesuai dengan bidang studi sehingga bisa mengerjakan pekerjaan. Misalnya bagian Staf Finance yang berasal dari jurusan Akuntansi, beban kerja yang dikerjakan sesuai dengan yang dipelajari dan sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya.

Indikator ketiga, karyawan merasa puas dengan hasil pekerjaan yang dilakukan. Misalnya bisa menyelesaikan job list tanpa ada yg terlewatkan, pekerjaan yang memenuhi target, berhasil dalam mencapai target yang diberikan perusahaan. Misalnya kasir tidak salah saat menginput uang dan staf keuangan selesai membuat laporan perhitungan dan keuangan saat akhir bulan.

Indikator keempat, dalam hal karyawan merasa puas dengan pekerjaan yang menarik, mereka merasa pekerjaan mereka tidak monoton karena bertemu pelanggan yang berbeda setiap hari dengan karakter yang berbeda-beda. Beberapa karyawan juga puas karena pekerjaannya menantang, misalnya mendapat tugas di luar kota untuk memberikan perbaikan pada outlet lain. Bisa mendapatkan wawasan yg luas, bisa di mutasi ke tempat yang lain. Jadi dalam hal ini karyawan CV. Tiffany merasakan kepuasan terhadap pekerjaan mereka sendiri.

Berdasarkan tabel persepsi responden mengenai kepuasan terhadap gaji, kepuasan terhadap promosi, kepuasan terhadap rekan kerja, kepuasan terhadap pimpinan dan kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri memiliki nilai rata-rata 4,06 yang berarti termasuk dalam kategori tinggi dan memperlihatkan jika responden puas akan kepuasan terhadap gaji, promosi, rekan kerja, pimpinan dan pekerjaan itu sendiri. Aspek kepuasan terhadap rekan kerja memiliki rata-rata skor yang

tertinggi karena responden merasa puas dengan dukungan dari rekan kerja untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik, responden merasakan nyaman dengan rekan kerja yang dapat dipercaya serta rekan kerja yang dapat bertanggung jawab atas pekerjaannya.

#### **4.3.6 Upaya Yang Dilakukan Perusahaan**

Upaya yang dilakukan CV. Tiffany untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawannya seperti memberikan bonus secara berkala, mengadakan outing, pelatihan, seminar pengembangan diri dan lain-lain. Upaya yang sudah dilakukan CV. Tiffany untuk menaikkan kepuasan kerja karyawannya seperti :

- a. Memberikan bonus berkala,
- b. Memberikan penghargaan kepada karyawan yang memiliki kinerja baik
- c. Mengadakan outing setiap tahun untuk mempererat hubungan sebagai sebuah tim.

Pada kuesioner terbuka, responden mengatakan bahwa CV. Tiffany sudah melakukan promosi bagi karyawannya namun beberapa karyawan mengatakan kurang memahami bagaimana proses promosi dilakukan kepada karyawan yang layak menerimanya sebagai bentuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang dilakukan oleh CV. Tiffany. Adanya bonus atau penghargaan bagi karyawan yang memiliki kriteria kinerja yang baik sudah dilakukan kepada karyawan CV. Tiffany sebagai bentuk meningkatkan kepuasan kerja karyawannya dan dalam kuisisioner terbuka responden mengatakan bahwa CV. Tiffany telah menciptakan kepuasan kerja

#### 4.3.7 Upaya Yang Dilakukan Karyawn

Responden berpendapat bahwa sudah ada upaya yang dilakukan oleh karyawan sendiri sudah berjalan dengan baik namun perlu ditingkatkan seperti disiplin dan menaati peraturan dengan baik, mengerjakan pekerjaan yang sudah menjadi tanggung jawab dengan maksimal agar mendapatkan hasil yang maksimal, menjaga dan mempertahankan kerjasama dengan rekan kerja yang lain, menjaga nama baik dan lingkungan kerja untuk kenyamanan dalam bekerja. Jadi karyawan CV. Tiffany harus melakukan upaya untuk mencapai kepuasan kerja seperti :

1. Melakukan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab setiap karyawan dengan maksimal untuk dapat mendapatkan kepercayaan perusahaan.
2. Menjalin hubungan baik dengan rekan kerja, untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, kerjasama yang lebih baik antar karyawan untuk menciptakan teamwork yang semakin baik.
3. Saling memotivasi antar karyawan untuk mendapat kinerja yang semakin baik dan mendapatkan prestasi kerja.
4. Dapat menerima kritik dan saran dari rekan kerja yang lain untuk dapat memaksimalkan hasil pekerjaan.