

FAKTOR PENENTU KEPUASAN KERJA KARYAWAN TOSERBA KSA DI KABUPATEN BULELENG

L. Heny Widiasih¹, I N. Suarmanayasa²

^{1,2}Jurusan Manajemen, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja
e-mail: heniwidiasih2017@gmail.com¹, nengah.suarmanayasa@undiksha.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang menentukan kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan Toserba KSA di Kabupaten Buleleng yang berjumlah 71 orang dan objek dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang menentukan kepuasan kerja karyawan. Data dikumpulkan dengan penyebaran kuesioner kepada karyawan dan dianalisis dengan analisis faktor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menentukan kepuasan kerja karyawan Toserba KSA di Kabupaten Buleleng adalah terdiri dari empat faktor, yaitu faktor psikologis, faktor fisik, faktor sosial, dan faktor finansial. Faktor dominan yang menentukan kepuasan kerja adalah faktor psikologis yang memiliki nilai *eigenvalues* sebesar 2.967 dan memiliki *variance* sebesar 29.673%.

Kata kunci: analisis faktor, kepuasan kerja, karyawan.

Abstract

This study aims to analyze the factors that determine job satisfaction. This research is a descriptive research using a quantitative approach. The subjects in this study were 71 employees of the Toserba KSA in Buleleng Regency and the objects in this study were the factors that determine job satisfaction. The data were collected by distributing questionnaires to the employees and analyzed by factor analysis. The result showed that the factors that determine job satisfaction of Toserba KSA employees in Buleleng Regency consist of four factors, there are psychological factors, physical factors, social factors, and financial factors. The dominant factor that determines job satisfaction is a psychological factor which has an eigenvalues value of 2,967 and a variance of 29,673%.

Keywords: analysis factor, job satisfaction, employees.

1. Pendahuluan

Semakin menjamurnya jumlah toko modern saat ini menandakan persaingan bisnis ritel yang semakin ketat. Masyarakat Indonesia memang sudah terbiasa melakukan aktivitas berbelanja ke toko-toko modern, dimana kebiasaan masyarakat Indonesia melakukan kegiatan berbelanja di toko modern sangat didukung dengan keberadaan toko modern yang mudah ditemui, salah satunya yaitu *Department Store* atau yang lebih dikenal dengan Toko Serba Ada atau Toserba. *Department store* atau toko serba ada merupakan sebuah toko ritel yang di dalamnya memiliki ragam lini produk yang banyak yang kemudian dikelompokkan sesuai kategori lini produknya, seperti, pakaian, *furniture*, mainan, buku, peralatan olahraga, dan perabot rumah tangga (Sopiah & Syihabudhin, 2008). Di Indonesia, selain semakin pesatnya perkembangan toserba, akhir-akhir ini banyak juga toserba yang akhirnya memilih mundur dari persaingan. Salah satu hal utama yang menjadi penyebab tutupnya gerai-gerai ritel tersebut karena kalah bersaing dengan toko online. Toko modern tentunya tetap akan bisa untuk mengimbangi toko-toko online, dikarenakan konsumen memiliki berbagai pertimbangan dalam menentukan pilihan untuk melakukan kegiatan belanja secara langsung/offline dibandingkan melalui toko online, misalnya bisa memilih secara langsung dan memanfaatkan waktu belanja sebagai waktu *refreshing* (Nuraini & Evianah, 2019).

Melihat semakin ketatnya persaingan bisnis ritel di Indonesia, setiap manajemen harus dapat mengembangkan strategi dalam bersaing salah satunya yaitu dengan memiliki SDM yang unggul. Sumber daya manusia merupakan seseorang yang siap, mau serta mampu memberikan sumbangan terhadap suatu usaha pencapaian tujuan yang telah ditetapkan

organisasi (Rivai & Sagala, 2011). Dalam suatu usaha toserba, sumber daya manusia yang dimiliki yaitu karyawan merupakan suatu aset berharga bagi manajemen sehingga pemenuhan segala kebutuhan karyawan menjadi poin penting untuk diperhatikan agar karyawan dapat merasakan kepuasan kerja. Karyawan adalah orang penjual jasa baik itu pikiran ataupun tenaga dan mendapat kompensasi sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Hasibuan, 2020). Pemenuhan segala kebutuhan karyawan menjadi poin penting untuk diperhatikan, guna mempertahankan kinerja karyawan yang dimiliki. Sehingga harapannya, dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi karyawan akan meningkatkan kinerjanya yang tentunya akan berdampak positif terhadap toserba dalam hal memenangkan persaingan.

Di Kabupaten Buleleng terdapat beberapa usaha Toserba yang jaraknya berdekatan, yaitu Toserba Sumber Sari Artha, Toserba Adi Bijha, dan Toserba Kembang Sari Artha atau Toserba KSA. Toserba KSA memiliki jumlah karyawan yang lebih banyak dibanding beberapa pesaing di sekitarnya, sehingga kemungkinan terbesar yang terjadi adalah pemenuhan kepuasan kerja karyawan akan semakin sulit dilakukan karena jumlah karyawan lebih banyak. Penelitian ini dilakukan pada Toserba Kembang Sari Arta yang terdapat di Kabupaten Buleleng. Hingga tahun 2020 toserba KSA sudah memiliki 6 cabang yang tersebar di Kabupaten Buleleng, diantaranya yaitu KSA Sangsit, KSA Banyuning Tengah, KSA Banyuning Barat, KSA Baktiseraga, KSA Udayana, dan yang terbaru yaitu KSA Surapati. Kepuasan kerja merupakan suatu keadaan yang menyenangkan yang dirasakan oleh seorang karyawan atas perannya di dalam suatu lingkungan pekerjaan. Pekerja yang bahagia atau puas akan pekerjaannya kemungkinan besar akan menjadi karyawan yang produktif (Robbins, 2007). Saat karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja, hal tersebut dapat menjadi alasan mereka untuk loyal terhadap perusahaan. Masing-masing individu pastinya memiliki tingkat kepuasan yang berbeda, karena kepuasan tersebut merupakan suatu hal yang sifatnya perseorangan.

Kepuasan kerja bukan suatu hal yang sederhana, baik dalam arti konsepnya maupun analisisnya, karena “kepuasan” memiliki konotasi yang beraneka ragam. Kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang yang dimiliki seseorang – baik yang bersifat positif maupun bersifat negatif – tentang pekerjaan yang dilakukannya (Siagian, 2019). Kepuasan kerja adalah suatu sikap emosional seseorang yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap tersebut dapat dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dapat dinikmati oleh karyawan dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan (Hasibuan, 2020). Wexly dan Yukl (dalam Bangun, 2012 : 327) mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan generalisasi sikap-sikap seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Berbagai macam sikap yang dimiliki seseorang terhadap pekerjaannya mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan yang dirasakan dalam pekerjaannya serta harapan-harapannya terhadap pengalaman yang akan dihadapi di masa depan (Bangun, 2012). Sederhananya, saat karyawan merasakan pekerjaan yang dikerjakan menyenangkan berarti mereka merasakan kepuasan kerja. Sebaliknya mereka akan merasakan suatu ketidakpuasan kerja jika pekerjaan yang mereka kerjakan tidak memberikan perasaan yang menyenangkan.

Wexly dan Yukl (dalam Bangun, 2012 : 328) menyatakan bahwa terdapat tiga teori tentang kepuasan kerja, yaitu teori ketidaksesuaian (*discrepancy theory*) yang dikemukakan pertama kali oleh Porter (1961) yang mendefinisikan bahwa *job satisfaction is the difference between how much of something there should be and how much there “is now”* (kepuasan kerja seseorang diukur dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya didapat dengan kenyataan yang dirasakan), teori keadilan (*equity theory*) yang dikemukakan pertama kali oleh Zaleznik (1958), yang kemudian dikembangkan kembali oleh Adams (1963). Teori ini menjelaskan bahwa perasaan puas atau tidak puas yang dialami seseorang itu tergantung pada ada atau tidaknya keadilan (*equity*) dalam suatu situasi kerja, serta teori dua faktor (*two factor theory*) yang dikemukakan pertama kali oleh Herzberg (1959). Menurut teori ini kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja merupakan dua hal yang sangat berbeda. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan kedalam dua kelompok yaitu *satisfies* atau motivator dan *dissatisfies*. (Bangun, 2012).

Kepuasan kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor yaitu (1) balas jasa yang adil dan layak, (2) penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian, (3) berat-ringannya pekerjaan, (4) suasana dan lingkungan pekerjaan, (5) peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan, (6) sikap pimpinan dalam kepemimpinannya, dan (7) sifat pekerjaan monoton atau tidak. (Hasibuan, 2020). Faktor-faktor yang dapat menentukan kepuasan kerja dapat dikelompokkan kedalam dua kelompok besar, yaitu faktor ekstrinsik dan faktor intrinsik. Faktor Ekstrinsik adalah faktor diluar pekerjaan yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja, seperti gaji yang didapatkan, kondisi lingkungan pekerjaan, hubungan dengan atasan maupun rekan kerja, serta kesempatan mendapatkan promosi. Sedangkan, faktor intrinsik adalah faktor dari dalam diri karyawan yang dimiliki dan dibawa sejak awal mereka mulai bekerja, seperti usia, jenis kelamin, kepribadian, tingkat stres kerja, serta lama bekerja pada perusahaan.

Permasalahan kepuasan kerja bukanlah suatu hal yang sederhana, oleh karenanya banyak faktor yang perlu diperhatikan dalam menganalisis kepuasan kerja seorang karyawan (Siagian, 2019). Penelitian sebelumnya yang dilakukan pada karyawan The Legian Bali Hotel menyatakan bahwa faktor-faktor yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan kerja yaitu faktor sosial, faktor *finansial*, serta faktor organisasi dan manajemen (Anindya et al., 2017). Sedangkan penelitian yang dilakukan pada karyawan PT. Wilmar Nabati Indonesia menyatakan bahwa terdapat 6 faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan karyawan yaitu *supervision satisfaction*, *communication satisfaction*, *reward satisfaction*, *co-worker satisfaction*, *benefits satisfaction*, dan *recognition through performance satisfaction* (Sari & Sagala, 2016). Serta penelitian pada pegawai Kanwil Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Aceh menyatakan bahwa keterlibatan kerja, beban kerja, dan budaya organisasi dapat mempengaruhi kepuasan kerja (Nasution et al., 2018). Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, sehingga penting untuk dilakukan penelitian dengan judul "**Faktor Penentu Kepuasan Kerja Karyawan Toserba KSA di Kabupaten Buleleng**".

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang menentukan kepuasan kerja karyawan Toserba KSA di Kabupaten Buleleng dan mengetahui faktor manakah yang paling dominan dalam menentukan kepuasan kerja karyawan Toserba KSA di Kabupaten Buleleng. Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperdalam ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia tentang faktor-faktor yang menentukan kepuasan kerja karyawan. Sedangkan dalam praktiknya penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran serta informasi kepada manajemen Toserba KSA terkait faktor-faktor yang dapat menentukan kepuasan kerja karyawan, sehingga Toserba KSA tetap bisa mengikuti persaingan bisnis ritel yang semakin ketat.

2. Metode

Metode analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif kuantitatif, sedangkan teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis faktor dimana pengolahan datanya menggunakan bantuan program SPSS 23.0 *for windows*.. Sebelum data diolah ke analisis faktor, terlebih dahulu diuji dengan pengujian reliabilitas dan uji validitas. Terdapat sepuluh variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu hubungan kerja, supervisi, beban kerja, prestasi, kompensasi, promosi, fasilitas, lingkungan kerja, penempatan, dan status pekerjaan. Subjek pada penelitian ini adalah seluruh karyawan Toserba KSA di Kabupaten Buleleng pada enam toko yang berjumlah 71 orang. Sedangkan objek pada penelitian ini adalah faktor-faktor yang menentukan kepuasan kerja karyawan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini berupa data hasil pengisian kuesioner faktor-faktor yang menentukan kepuasan kerja. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara kuesioner.

3. Hasil dan Pembahasan

Untuk mengetahui faktor-faktor yang menentukan kepuasan kerja karyawan Toserba KSA di Kabupaten Buleleng dilakukan dengan analisis faktor menggunakan bantuan dari aplikasi komputer *Statistical Package for Social Science (SPSS) 23.0 for windows*. Tujuan

utama dari analisis faktor yaitu mendefinisikan struktur suatu data dan menganalisis struktur apakah saling berhubungan (korelasi) antara variabel satu dengan lainnya. Untuk menguji apakah semua variabel saling berhubungan, maka dilakukan uji *Bartlett Test of Sphericity*. Dari uji *Bartlett test of sphericity* akan diketahui apakah matrik korelasi memiliki korelasi yang signifikan dengan sejumlah variabel. Statistik lain yang dapat digunakan yaitu pengukuran kelayakan sampel *Kaiser Meyer Olkin* (KMO) dengan nilai minimal yaitu 0.50. Selain itu, untuk melihat interkorelasi antar variabel dan dapat atau tidak dilakukan analisis faktor yaitu dengan melihat nilai *Measure of Sampling Adequacy* (MSA) dengan kriteria MSA >0.50. Hasil uji *Bartlett test of sphericity* dan *Kaiser meyer olkin* (KMO) dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji *Bartlett test of sphericity* dan KMO

<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>		.654
<i>Bartlett's Test of Sphericity</i>	Approx. Chi-Square	109.498
	Df	45
	Sig.	.000

Sumber : data diolah, 2021

Dari Tabel 3. dapat dilihat bahwa hasil uji KMO atau uji kelayakan sampel memiliki nilai sebesar 0.654 yang berarti sudah lebih besar dari kriteria yang ditentukan yaitu 0.50 sehingga analisis faktor dapat dilakukan. Begitu pula dengan hasil uji *Bartlett test of sphericity* yang menunjukkan nilai signifikan 0.000. Karena nilai signifikan $0.000 < 0.50$, maka dapat diketahui jika matrik korelasi memiliki korelasi yang signifikan dengan sejumlah faktor. Berdasarkan hasil analisis tersebut maka dapat disimpulkan bahwa analisis faktor dapat diteruskan.

Interkorelasi antar variabel dapat diketahui dengan melakukan uji *Measure of Sampling Adequacy* (MSA). Variabel yang layak digunakan untuk proses analisis faktor adalah variabel yang memiliki nilai MSA > 0.50. Jika dari hasil analisis ternyata terdapat variabel yang memiliki nilai MSA < 0.50 maka variabel tersebut harus dikeluarkan dari proses analisis dan selanjutnya akan dilakukan analisis ulang untuk variabel yang memiliki nilai MSA > 0.50. Berdasarkan hasil uji *Measure of Sampling Adequacy* maka dapat diketahui bahwa semua variabel layak untuk digunakan dalam proses analisis faktor. Ringkasan hasil uji MSA dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Nilai MSA Seluruh Variabel

No	Variabel	Nilai MSA	Keterangan
1	Hubungan Kerja	0.664 ^a	Layak
2	Supervisi	0.550 ^a	Layak
3	Beban Kerja	0.756 ^a	Layak
4	Prestasi	0.640 ^a	Layak
5	Kompensasi	0.632 ^a	Layak
6	Promosi	0.770 ^a	Layak
7	Fasilitas	0.747 ^a	Layak
8	Lingkungan Kerja	0.624 ^a	Layak
9	Penempatan	0.617 ^a	Layak
10	Status Pekerjaan	0.667 ^a	Layak

Sumber : data diolah, 2021

Dari Tabel 4. dapat dilihat bahwa tiap variabel tidak ada yang memiliki nilai MSA < 0.50 yang berarti syarat MSA (nilai MSA > 0.50) sudah terpenuhi sehingga semua variabel layak untuk diproses ketahap selanjutnya. Jadi, prosedur pengujian variabel dapat dilanjutkan

ketahap ekstraksi faktor. Dalam tahap ekstraksi faktor, nilai yang akan dipilih adalah nilai *eigenvalues* > 1, semakin besar nilai *eigenvalues*, maka semakin mewakili faktor tersebut untuk berada dalam satu kelompok faktor. Nilai *eigenvalues* merupakan suatu nilai yang dapat menunjukkan seberapa besar pengaruh suatu variabel terhadap pembentukan karakteristik sebuah vektor atau matriks. Dari sepuluh variabel terdapat 4 faktor yang memiliki nilai *eigenvalues* > 1 yaitu 2.967, 1.762, 1.166, dan 1.071 dengan nilai *Cumulative eigenvalues* 69.667%, nilai tersebut termasuk besar karena mampu menjelaskan lebih dari 50% total *Variance*. Dari 10 variabel terdapat 6 faktor yang memiliki nilai *eigenvalues* < 1 yaitu 0.285, 0.367, 0.388, 0.510, 0.643, dan 0.841 sehingga proses *factoring* terhenti pada 4 faktor yang memiliki nilai *eigenvalues* > 1 saja. Hasil persentase masing-masing faktor dapat dilihat pada *Total Variance Explained* yang disajikan dalam Tabel 5.

Tabel 5. *Total Variance Explained*

component	Initial Eigenvalue			Extraction Sums of Squared		
	Total	% of Variance	Comulative %	Total	% of Variance	Comulative %
1	2,967	29,673	29,673	2,967	29,673	29,673
2	1,762	17,621	47,294	1,762	17,621	47,294
3	1,166	11,660	58,954	1,166	11,660	58,954
4	1,071	10,713	69,667	1,071	10,713	69,667
5	0,841	8,407	78,074			
6	0,643	6,428	84,502			
7	0,510	5,100	89,602			
8	0,388	3,882	93,485			
9	0,367	3,669	97,153			
10	0,285	2,847	100,000			

Sumber : data diolah, 2021

Untuk mengetahui distribusi variabel-variabel yang telah dikelompokkan kedalam faktor-faktor yang telah terbentuk maka dapat dilihat pada *Output Rotated Component Matrix* yang disajikan dalam Tabel 6.

Tabel 6. *Output Rotated Component Matrix*

	Component			
	1	2	3	4
Hubungan Kerja	-.592	.072	.370	-.290
Supervisi	-.318	.698	.217	.184
Beban Kerja	.256	.606	-.447	.213
Prestasi	.855	.079	.061	-.063
Kompensasi	-.126	-.735	.139	.325
Promosi	.012	.096	-.036	.941
Fasilitas	.333	.672	-.158	.203
Lingkungan Kerja	.272	-.087	-.743	.060
Penempatan	.154	-.341	.743	.061
Status Pekerjaan	.846	.160	-.126	-.023

Sumber : data diolah, 2021

Dari tabel 6. dapat dilihat bahwa dari sepuluh jumlah variabel tersebut tersebar kedalam empat faktor, dimana pengelompokan variabel tersebut terdiri dari empat komponen faktor-faktor yang menentukan kepuasan kerja karyawan Toserba KSA di Kabupaten Buleleng. Keempat faktor tersebut diantaranya faktor pertama terdiri dari variabel prestasi, lingkungan kerja, dan status pekerjaan yang dapat diberi nama faktor baru yaitu

faktor psikologis. Faktor kedua terdiri dari variabel supervisi, beban kerja, dan fasilitas yang dapat diberi nama faktor baru yaitu faktor fisik. Faktor ketiga terdiri dari variabel hubungan kerja dan penempatan yang dapat diberi nama faktor baru yaitu faktor sosial, sedangkan faktor empat yang terdiri dari variabel kompensasi dan promosi dapat diberi nama faktor baru yaitu faktor finansial.

Berdasarkan hasil analisis faktor melalui proses ekstraksi faktor dari total sepuluh variabel diperoleh empat buah faktor umum yang dapat menjelaskan 69.667% total varian yang ada. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mampu menjelaskan faktor-faktor yang menentukan kepuasan kerja karyawan Toserba KSA di Kabupaten Buleleng.

Faktor pertama yaitu faktor psikologis, memiliki nilai *eigenvalues* 2.967 dan nilai *variance* sebesar 29.673% yang terdiri dari variabel prestasi, lingkungan kerja, dan status pekerjaan. Berdasarkan variabel prestasi, karyawan dapat merasakan kepuasan kerja jika mendapat penghargaan atas prestasi kerja yang dicapai, atasan yang selalu mendorong karyawan untuk berprestasi, adanya kesempatan untuk menunjukkan prestasi. Berdasarkan variabel lingkungan kerja, karyawan akan dapat merasakan kepuasan kerja jika tersedianya lingkungan kerja yang sehat, penerangan dan suhu udara yang mampu menciptakan kenyamanan, adanya jaminan keamanan saat bekerja, dan terdapat dekorasi, musik, serta tempat kerja yang tidak bau. Sedangkan dari variabel status pekerjaan, karyawan akan merasakan kepuasan kerja jika adanya kejelasan tentang status karyawan dan adanya pengakuan status pekerjaan yang dimiliki karyawan.

Faktor kedua yaitu faktor fisik, memiliki nilai *eigenvalues* 1.762 dan nilai *variance* sebesar 17.621% yang terdiri dari variabel supervisi, beban kerja, dan fasilitas. Berdasarkan variabel supervisi, karyawan akan dapat merasakan kepuasan kerja jika adanya bimbingan yang baik, atasan mampu memotivasi karyawan, atasan dapat menciptakan suasana kerjasama, dan penilaian dari atasan terhadap karyawan dinilai adil. Berdasarkan faktor beban kerja, karyawan akan merasakan kepuasan kerja jika beban pekerjaannya sesuai dengan kemampuan, beban pekerjaan sesuai tingkat pendidikan, target kerja yang diberikan sesuai keadaan karyawan, dan sebandingnya waktu kerja dengan istirahat. Sedangkan berdasarkan variabel fasilitas, karyawan akan dapat merasakan kepuasan kerja jika terdapat fasilitas (komputer, meja kerja, parker, bangunan, dll) yang memadai untuk karyawan dan dapat digunakan oleh siapa saja serta mudah untuk digunakan.

Faktor ketiga yaitu faktor sosial, memiliki nilai *eigenvalues* 1.166 dan memiliki nilai *variance* sebesar 11.660% yang terdiri dari variabel hubungan kerja dan penempatan. Berdasarkan variabel hubungan kerja, karyawan akan merasakan kepuasan kerja jika adanya dukungan dari atasan dan rekan kerja, atasan dan rekan kerja mampu memberikan solusi dari permasalahan, rekan kerja bertanggung jawab dan saling membantu, perlakuan baik dari atasan, pekerjaan menarik, serta pekerjaan dapat mendatangkan perasaan puas pada diri karyawan. Sedangkan berdasarkan variabel penempatan, karyawan dapat merasakan kepuasan kerja jika penempatan sesuai dengan kemampuan dan pengalaman, pekerjaan sesuai tingkat pendidikan, serta perasaan ditempatkan di tempat yang tepat apabila karyawan diterima dengan baik oleh atasan maupun rekan kerjanya.

Faktor keempat yaitu faktor finansial, memiliki nilai *eigenvalues* 1.071 dan memiliki nilai *variance* 10.713% yang terdiri dari variabel kompensasi dan promosi. Berdasarkan variabel kompensasi, karyawan akan dapat merasakan kepuasan pada pekerjaannya jika gaji dan tunjangan yang diberikan sesuai pekerjaan yang dikerjakan, adanya kesempatan naik gaji berdasarkan prestasi dan penyelesaian tanggung jawab, perusahaan tepat janji untuk gaji dan tunjangan, serta gaji yang diberikan sesuai standar yang berlaku. Sedangkan berdasarkan variabel promosi, karyawan akan merasakan kepuasan kerja jika adanya kebijakan yang jelas akan kenaikan jabatan, kesempatan ada untuk semua karyawan, serta promosi diberikan sesuai dengan pencapaian yang diperoleh.

Dari keempat faktor yang ada, faktor yang paling dominan menentukan kepuasan kerja karyawan adalah faktor psikologis yang memiliki nilai *eigenvalues* 2.967 dan nilai *variance* sebesar 29.673% yang diantaranya terdapat tiga variabel yaitu variabel prestasi termasuk didalamnya penghargaan atas prestasi, atasan yang mendorong karyawan untuk berprestasi, dan kesempatan untuk menunjukkan bakat, kemudian variabel lingkungan kerja termasuk

didalamnya kondisi tempat kerja yang sehat, aman, nyaman, dan tingkat keamanan yang tinggi, serta variabel status pekerjaan yang termasuk didalamnya kebijakan tentang status kerja dan pengakuan terhadap status kerja karyawan.

4. Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: Terdapat empat faktor yang menentukan kepuasan kerja karyawan Toserba KSA di Kabupaten Buleleng. Untuk dapat menentukan variabel yang mewakili setiap faktor dalam menentukan kepuasan kerja karyawan dapat dilihat dari *loading factor* yang tertinggi dari setiap faktor yang terbentuk. Adapun dari keempat faktor tersebut, faktor psikologis adalah faktor pertama dalam menentukan kepuasan kerja yang memiliki nilai *eigenvalues* 2.967 dan *variance* sebesar 29.673%, diikuti oleh faktor faktor fisik yang memiliki nilai *eigenvalues* 1.762 dan *variance* sebesar 17.621%, kemudian faktor sosial yang memiliki nilai *eigenvalues* 1.166 dan *variance* sebesar 11.660%, serta faktor finansial yang memiliki nilai *eigenvalues* 1.071 dan *variance* 10.713%. Dari keempat faktor yang menentukan kepuasan kerja karyawan Toserba KSA di Kabupaten Buleleng, terdapat faktor yang dominan dalam menentukan kepuasan kerja karyawan yaitu faktor psikologis dengan *eigenvalues* sebesar 2.967 dan memiliki *variance* sebesar 29.673% yang memiliki 3 variabel diantaranya prestasi, lingkungan kerja, dan status pekerjaan.

Adapun beberapa saran bagi pihak manajemen Toserba KSA diharapkan dapat lebih memperhatikan kepuasan kerja karyawan sehingga karyawan akan tetap termotivasi untuk meningkatkan kinerja yang pada akhirnya akan berdampak ke Toserba KSA juga. Kepuasan kerja karyawan tetap akan menjadi poin penting yang perlu diperhatikan jika perusahaan ingin memiliki SDM yang unggul guna memenangkan persaingan bisnis ritel yang semakin ketat.

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengkaji aspek serupa tentang kepuasan kerja, untuk dapat mengembangkan penelitian dengan menggunakan berbagai faktor penentu kepuasan kerja baik itu faktor eksternal maupun internal. Subjek penelitian yang berbeda seperti hotel, perusahaan besar, pabrik, sekolah, universitas, instansi kesehatan, pemerintahan, dan masih banyak lagi. Sehingga memperoleh hasil penelitian yang lebih bervariasi yang dapat menganalisis faktor penentu kepuasan kerja.

Daftar Pustaka

- Anindya, N. N. I., Ariana, N., & Putra, A. M. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan The Legian Bali Hotel. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 1(1), 1–8. https://simdos.unud.ac.id/uploads/file_penelitian_1_dir/488e25bd65521e1706c50ed955f173da.pdf#page=4
- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (T. P. 1 (ed.)). Penerbit Erlangga.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Cetakan IV). Badan Penerbit UNDIP.
- Hasibuan, M. S. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revi). PT Bumi Aksara.
- Nasution, E. H., Musnadi, S., & Faisal. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Kanwil Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Aceh. *Jurnal Magister Manajemen*, 2(1), 123–134. <http://e-repository.unsyiah.ac.id/JMM/article/view/10327>
- Nuraini, D., & Evianah. (2019). Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen Terhadap Pembelian Produk Baju Secara Online Dan Offline. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi*, 15(2), 231–239. <https://doi.org/10.30742/equilibrium.v15i2.629>
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan : Dari Teori ke Praktik* (Edisi 2). Rajawali Pers.
- Robbins, S. P. (2007). *Perilaku Organisasi*. PT Indeks.
- Sari, A. T. P., & Sagala, E. J. (2016). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus: PT. Wilmar Nabati Indonesia). *E-Proceeding of Management*, 3(3), 3035–3039.

<https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/home/epublication/id/102.html>
Siagian, S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi 1). PT Bumi Aksara.
Sopiah, & Syihabudhin. (2008). *Manajemen Bisnis Ritel* (R. W. Osari (ed.); Edisi 1). ANDI.