

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah Shopaholic Store

Pada tahun 2016 *Shopaholic Store* awal mulanya hanyalah online shop biasa yang dioperasikan dari rumah oleh EM, yaitu istri dari MRA. EM sendiri menjalankan usaha ini tanpa ada tim atau karyawan dari menjadi admin, mengemas barang serta menjadi kurir untuk mengantarkan pesanan kepada pembeli secara langsung. Seiring berjalannya waktu makin banyak yang berminat terhadap produk yang dijual oleh *Shopaholic Store*, maka EM dan MRA mencoba membuka toko untuk pertama kali di JL. Pramuka di salah satu ruko dekat Kompleks PDAM pada tahun 2016 juga pada bulan Mei.

Tidak sampai disitu sepasang suami istri ini juga membuka cabang lagi di Jl. Cemara Raya dengan menyewa sebuah ruko kecil, pada tahun 2017 berdirilah sebuah ruko yang lumayan besar dan atas kepemilikan orang tua MRA di Jl. Pramuka Pemurus Luar Kec. Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin, seberang Alfamart. Disanalah cabang 2 *Shopaholic Store* berdiri dan sudah tidak menyewa ruko lagi dekat Kompleks PDAM. tidak lama pada tahun 2019 MRA mendirikan ruko sendiri di JL. Cemara raya bersebelahan dengan *Ice Cream hula-hula*.

Maka dari itu pun toko *Shopaholic Store* yang disana dipindah ke ruko milik sendiri. Tak lama sehabis itu MRA serta istri juga membuka cabang di Banjarbaru pada tahun yang sama dan hingga sekarang masih banyak penggemar produk dari

*Shopaholic Store*, semakin berkembangnya hingga membuka cabang di Palangkaraya.

## B. Penyajian Data

### 1. Identitas Subjek

Pada penelitian ini subjek terdiri dari 4 orang yang akan ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 4. 1 Identitas Subjek

No.	Nama (Inisial)	Jenis Kelamin	Umur	Jabatan	Lama Bekerja
1.	MRA	LK	33 Tahun	Pimpinan\Pemilik	-
2.	NNK	PR	28 Tahun	Supervisor	5 Tahun
3.	AR	PR	32 Tahun	Karyawan	4 Tahun
4.	FA	PR	28 Tahun	Karyawan	3 Tahun

### 2. Profil Subjek Penelitian

#### a. Subjek MRA

Subjek MRA berusia 33 tahun, merupakan suami dari EM yang juga Pimpinan sekaligus Pemilik *Shopaholic Store*. MRA beserta istri juga memiliki usaha yang lain di bidang yang sama ada Clotie serta di bidang lain seperti Avarose dan Perumahan Al-Banjari.

#### b. Subjek NNK

Subjek NNK berusia 28 tahun, merupakan *Supervisor* di *Shopaholic Store*. Sebelum diangkat menjadi *Supervisor*, NNK dulunya karyawan biasa dan pernah

menjadi admin. Selain bekerja di *Shopaholic Store*, NNK juga memiliki usaha kecil-kecilan yaitu online shop. NNK juga merupakan karyawan terlama atau bisa dikatakan karyawan yang sudah lama bekerja di *Shopaholic Store* dari toko yang masih kecil dan menyewa hingga toko menjadi besar serta makin dikenal banyak orang.

c. Subjek AR

Subjek AR berusia 32 tahun, merupakan karyawan di *Shopaholic Store*. AR dulunya karyawan biasa dan pernah menjadi admin juga, setelahnya AR sudah tidak menjadi admin lagi sekarang dan hanya karyawan biasa ditoko. Bisa dikatakan AR adalah karyawan yang sudah lama bekerja di *Shopaholic Store*, meski AR sempat pernah berhenti kerja pada bulan oktober tahun 2017 dan kembali lagi masuk bekerja pada awal tahun 2018.

d. Subjek FA

Subjek FA berusia 28 tahun, merupakan karyawan di *Shopaholic Store*. FA adalah karyawan toko yang bagian *display* dan juga kasir, FA bisa juga mengerjakan pembongkaran barang ketika ada barang datang. FA sudah bekerja selama 3 tahun di *Shopaholic Store*, FA berasal dari Banjarbaru dan sekarang mengkost di Banjarmasin.

### 3. Identitas Informan

Pada penelitian ini informan terdiri dari 2 orang yang akan ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 4. 2 Identitas informan

No.	Nama (Inisial)	Jenis Kelamin	Umur	Jabatan	Lama Bekerja
1.	P	PR	19 Tahun	Karyawan	1 Tahun
2.	EW	PR	20 Tahun	Karyawan	11 Bulan

#### 4. Profil Informan Penelitian

##### a. Informan P

Informan P berusia 19 tahun, dan sudah lama bekerja selama 1 tahun di *Shopaholic Store* di bagian admin, P melamar kerja ketika baru saja lulus sekolah tingkat menengah atas (SMA) dan sekarang akan mencoba melanjutkan pendidikannya di salah satu Universitas di Banjarmasin.

##### b. Informan EW

Informan EW berusia 20 tahun, dan sudah lama bekerja selama 11 bulan di *Shopaholic Store*, EW tidak melanjutkan pendidikannya setelah lulus SMA dan langsung memutuskan untuk bekerja. Dulunya EW pernah bekerja di depot pempek selama seminggu, setelah berhenti kerja disana baru EW melamar pekerjaan di *Shopaholic Store*.

#### 5. Strategi Shopaholic Store dalam meningkatkan kinerja karyawan

##### a. Subjek MRA

Hasil wawancara subjek MRA untuk strategi dalam meningkatkan kinerja karyawan, MRA sudah tidak lagi ikut campur tangan dalam mengurus masalah karyawan. Karena sekarang sudah diserahkan semua ke Supervisor yang ada. Akan

tetapi ketika MRA masih ikut turut serta, MRA menggunakan sanksi dan teguran dalam memotivasi karyawan.

Tidak ada pelatihan secara khusus yang diberikan MRA kepada karyawan, hanya sebuah teori kecil terkait yang akan nantinya dikerjakan oleh karyawan. MRA tidak pernah memuji karyawan, baik kinerja karyawan itu baik ataupun buruk. Pada waktu tertentu atau kadang-kadang MRA akan memberikan makanan kepada karyawan.

Jika ada karyawan yang melanggar kedisiplinan dan dalam memberikan pelayanan kepada pembeli kurang baik MRA akan memberikan sanksi dan potong gaji langsung. Saat ini asuransi tidak ada, sedangkan tunjangan MRA mengatakan bahwa hanya ada tunjangan hari raya (THR). Berikut kutipan wawancaranya:

“Tidak ada juga”. (MRA: B75-B80)

“Ohh kalo misalkan hari raya itu pasti ada, tapi kalo Hari raya haji kedada paling daging kalo ku berkurban.” (MRA: B75-B80)

Ketika mencari karyawan, MRA mencari yang dekat dengan tempat kerja dan untuk uang transportasi tidak ada karena jarak tempuh kerja itu sudah kewajiban dari karyawan sendiri.

#### b. Subjek NNK

Hasil wawancara dari subjek NNK terkait strategi dalam meningkatkan kinerja karyawan, untuk memotivasi karyawan NNK akan mendekati diri dengan karyawan dan membuat lingkungan kerja menjadi lebih menyenangkan serta komunikasi yang lebih terbuka dengan karyawan, dan juga menyemangati

karyawan. NNK mengatakan bahwa pelatihan hanya diberikan kepada karyawan baru dan setelah itu tidak ada pelatihan lagi. Berikut kutipan wawancara:

“Iyaa tentu saja ada pelatihan atau training, selalu kita adakan yaaa tiap ada karyawan baru dalam bentuk pengenalan lingkungan, tugas, tanggung jawab dan, prosedur... prosedur perusahaan Shopaholic ini.”(NNK: B30-B48)

“Kalau yang seperti itu tidak ada, pelatihan hanya diberikan atau dilakukan pada karyawan baru.”(NNK: B30-B48)

“Pengaruh dari pelatihan tersebut adalah karyawan akan mandiri dalam melakukan tugasnya masing-masing dan bisa melakukan tangg.. tanggung jawabnya sendiri.”(NNK: B30-B48)

Pujian juga akan diberikan pada karyawan yg kinerjanya baik dibandingkan yang kinerjanya buruk, NNK memberikan imbalan dalam bentuk makanan, akan tetapi hanya kadang-kadang.

Ketika ada karyawan yang melanggar kedisiplinan, NNK akan mencoba memahami keadaan karyawan serta memberikan solusi dan kesempatan untuk karyawan memperbaiki kesalahan. Untuk saat ini asuransi tidak ada, akan tetapi THR ada dan juga uang jum’at. NNK menjelaskan bahwa uang jum’at hanya dianggap uang bersedekah kepada karyawan.

“Kalo sementara ini untuk tunjangan hanya ada THR saja dan uang jum’at setiap minggunya.”(NNK: B87-B101)“Tujuan memberikan THR kepada karyawan adalah untuk menyenangkan karyawan, juga berterima kasih karena mereka sudah bekerja selama ramadhan serta berharap kinerja karyawan menjadi lebih baik dan lebih bersemangat dalam bekerja, kalo uang jum’at sih dianggap sedekah saja kepada para karyawan.”(NNK: B87-B101)

Uang transportasi tidak ada karena NNK berkata untuk selama ini tidak ada yang kesulitan jarak tempuh kerja dan sekarang mencari karyawannya yang dekat sama toko dan punya kendaraan sendiri.

“Eemm kalo untuk selama ini belum ada yang kesulitan jarak rumah dari tempat kerja, karena sekarang aku nyarinya yang ..... lebih dekat dari store dan punya motor sendiri.”( NNK: B102-B107)

c. Subjek AR

Hasil dari wawancara subjek AR, setiap hari mendapatkan kata-kata semangat atau diberikan semangat dan hal tersebut membuat AR menjadi lebih bersemangat dalam bekerja. Pelatihan diberikan dari senior ke junior atau karyawan yang baru masuk kerja tidak ada dari Pimpinan dan Supervisor saat itu, dan pujian didapatkan ketika waktu gajihan dari catatan kecil yang diberikan. Menurut AR imbalan hanya ada gaji dan tidak ada yang didapatkan selain itu.

Tindakan dari Supervisor ketika AR melanggar kedisiplinan hanya memberikan teguran dan tidak berikan sanksi. AR mengatakan tidak ada diberikan asuransi, tunjangan juga hanya ada THR dan uang transport tidak ada akan tetapi setiap jum'at ada diberikan uang dan AR merasa sedikit terbantu dari uang tersebut.

d. Subjek FA

Hasil dari wawancara subjek FA, pernah mendapatkan motivasi berupa kata-kata semangat saja, dan hal tersebut membuat FA tambah bersemangat dalam bekerja. Pelatihan hanya mengajari cara sewaktu awal bekerja disana seperti apa dan tidak ada tindak lanjut pelatihan kemampuan dan keahlian. Pujian juga FA dapatkan, setelah mendapatkan pujian membuat FA merasa senang dan bekerja jadi lebih bersemangat.

FA mengatakan ketika dia lembur dan banyak membongkar barang datang maka akan mendapatkan bonus, berikut kutipan wawancara:

“Pernah.”(FA: B43-B49)

“Berupa bonus karena lembur atau banyak bongkaran barang.”(FA: B43-B49)

“Perasaan saya menjadi semangat dalam bekerja.”(FA: B43-B49)

FA mengaku pernah melanggar kedisiplinan dan ditegur langsung agar tidak mengulangi kesalahannya lagi. Berikut kutipan wawancara:

“Pernah.”(FA: B50-B57)

“Bisanya langsung menegur gitu, sehingga tidak mengulangi hal yang sama lagi.”(FA: B50-B57)

Asuransi dan uang transport tidak pernah diberikan kepada FA, tunjangan juga hanya ada THR saja dan tidak mendapatkan tunjangan yang lainnya.

#### e. Informan P

Hasil wawancara dari informan P, pernah diberikan motivasi berupa kata-kata menyemangati saja dan dari hal tersebut membuat P dalam bekerja menjadi lebih bersemangat. Awal masuk bekerja ada pelatihan mengenai seperti apa menjadi admin yang baik serta sopan, adapun sesekali pelatihan dengan sesama admin terkait cara kerja sama tim. Berikut kutipan wawancara:

“Ada kak waktu awal bekerja diajarkan cara menjadi admin yang baik dan sopan.”(P: B13-B34)

“Ohh sekekali ada diajari.”(P: B13-B34)

“Pelatihan dengan tim, misalnya cara bekerja sama lwn kawan se shift dll.”(P: B13-B34)

P mengaku pernah mendapatkan pujian secara langsung dan itu membuat P merasa senang dan bersemangat ketika bekerja. Berikut kutipan wawancara:

“Pernah kak.”(P: B35-B44)

“Bukan kak, biasanya mendengar pujian langsung kak.”(P: B35-B44)

P pernah mendapatkan imbalan berupa makanan dan itu tidak sering dan juga tidak menentu. Ketika P melanggar kedisiplinan yaitu datang terlambat masuk kerja tidak pernah mendapatkan teguran dari Pimpinan maupun Supervisor, akan tetapi gaji langsung dipotong akibat dari datang terlambat. Berikut kutipan wawancara:

“Pernah sekali terlambat 9 menit karena sakit.”(P: B52-B60)

“Tidak pernah ditegur tapi dipotong gaji sama spv.”(P: B52-B60)

Asuransi dan uang transport tidak pernah P dapatkan dan untuk tunjangan hanya ada THR saja selain itu saat ini tidak ada.

f. Informan EW

Hasil wawancara dari informan EW, bahwa pernah mendapatkan motivasi dari senioran di tempat kerja serta dari *Supervisor*, motivasi tersebut berupa kata-kata penyemangat. Dan hal tersebut membuat EW yang tadinya tidak bersemangat dalam bekerja menjadi lebih nyaman dalam bekerja dan bersemangat.

EW mengatakan bahwa sepengetahuannya setiap ada karyawan baru tidak ada yang namanya *training* hanya ada sedikit bimbingan dari awal masuk kerja, dan EW sendiri pun hanya mendapatkan sedikit bimbingan dari senioran dan *Supervisor*. Berikut kutipan wawancara:

“Pelatihan itu maksudnya training ya kak??.”(EW: B26-B44)

“Kalo dulu ketika saya di interview, supervisor ga ada bilang harus ditraining dulu kak. Jadi, sepengetahuan saya selama bekerja di Shopaholic Store itu belum ada karyawan baru yang harus ditraining dulu. Rata-rata langsung kerja. Tapi, untuk bimbingan tetap kami dibimbing dari awal kak.”(EW: B26-B44)

“Iya benar kak.”(EW: B26-B44)

“Dari keduanya kak.”(EW: B26-B44)

Pujian yang didapatkan EW hanya dari *Supervisor* dan tidak secara langsung melainkan melalui secarik kertas yang didapatkan sewaktu gajihan. EW pernah membongkar barang serta menyetriknya juga, dan EW mengatakan bahwa mendapatkan uang tapi bukan termasuk uang lembur. Berikut kutipan wawancara:

“Pernah ka.”(EW: B57-B71)

“Waktu itu berupa uang.”(EW: B57-B71)

“Waktu itu ada bongkaran barang yang banyak. Saya bertugas juga buat nyetrika barang2nya kak. Nah, karena banyaknya barang yang disetrika itulah yang ngebuat saya dapet imbalan kak.”(EW: B57-B71)

“Bukan uang lembur kak.”(EW: B57-B71)

Ketika EW terlambat masuk kerja dari jam yang telah ditetapkan, Pimpinan tidak menegur dan *Supervisor* akan memotong gajihnya jika sudah beberapa kali terlambat, seperti jika terlambat diatas 5 menit akan langsung dipotong dan jika telat dibawah 5 menit dan itu sampai 5 kali baru gaji akan dipotong. EW tidak mendapatkan asuransi dan tunjangan hanya ada tunjangan hari raya, setiap hari jum'at ada diberikan uang tetapi P kurang mengetahui uang tersebut termasuk uang apa, dan uang transportasi P mengakui bahwa tidak ada uang tersebut yang diberikan.

6. Kendala yang dihadapi *Shopaholic Store* waktu meningkatkan kinerja karyawan.

a. Subjek MRA

MRA mengatakan bahwa kemampuan dan keahlian yang dimiliki karyawan akan memengaruhi kinerjanya, seperti karyawan yang cepat menguasai hal-hal yang sudah diajarkan jika sudah memiliki kemampuan dan keahlian. Berikut kutipan wawancara:

“Hooh ada korelasinya kaya itu.”(MRA: B99-B116)

“Dampaknya lebih.... Lebih cangkal aja sehari-hari sih kalau kaya itu, jadi karyawan sudah paham sudah mengerti apa yang digawi, yaa lebih di menguasai aja kada perlu di padahi lagi.”(MRA: B99-B116)

“Hemm heh agak sulit, ada beberapa yang mungkin memang, disana memang ku perhatikan lebih beberapa bulan sudah ni jalan lo kada, kayanya inya memang kada cocok disitu, jadi lebih mungkin kemampuan inya di lain yg lebih baik bujur cuma kada pas disitu.”(MRA: B99-B116)

Menurut MRA sikap dan kepribadian karyawan juga akan berdampak atau berhubungan pada kinerjanya, apabila karyawan bekerja asal-asalan maka kinerjanya akan buruk, serta kalo kepribadiannya buruk sulit untuk terbuka dan susah menerima masukan. MRA menekankan bahwa sekarang untuk permasalahan toko diserahkan semua pada *Supervisor*, untuk gaya kepemimpinan *Supervisor* pun dikembalikan sebagaimana dan senyamannya dalam memimpin seperti apa.

Berikut kutipan wawancara:

“Iya kalo aku lebih.. Pribadi, sekarang menyerahkan pada supervisornya jadi semua pada supervisornya jadi kalo ada problem ditoko tu ku spotnya ke supervisor cara memimpin supervisor pun, aku kirakan inya sebenarnya eee.. Kenyamanan inya memimpin tuh seperti apa.”(MRA: B138-B149)

“Aku kasih kebebasan aja memimpin, tapi semua pekerjaan beres semuanya.”(MRA: B138-B149)

Desain pekerjaan menurut MRA akan sesuai apabila kemampuan karyawan baik dalam bekerja dan juga cepat bisa ketika sudah diajarkan, lingkungan kerja di *Shopaholic* kondusif serta MRA memenuhi fasilitas yang diperluakam karyawan. MRA juga mengatakan bahwa fasilitas dan lingkungan kerja memengaruhi dan dapat membantu karyawan. Berikut kutipan wawancara:

“Soalnya.. Aku sih kada tapi ke bawah banar, kalo aku lihat sih bagus aja pang suasananya, kondusif aja kaya itu nah, apah.. Semua berjalan dengan baik aja.”(MRA: B166-B172)

“Ya kalo admin pasti komputer segala macam kamera itu kebutuhan buhannya dan kewajiban aku jua menyediakan, kalo untuk fasilitas lebih

kaya tempat paling ku bawa vacation staycation dimana gitu.”(MRA: B173-B192)

“Oh kalo itu ada aja, cuman kedada mushola kaya itu.”(MRA: B173-B192)

“Kalo menurut aku sih yaa nyata membantu karyawan, kaya ada wc dan tempat sholat kan karyawan toko jadi terbantu.”(MRA: B173-B192)

Tempat khusus untuk shalat tidak ada tapi ada sedikit ruang yang bisa dipakai untuk shalat.

#### b. Subjek NNK

Hasil dari wawancara subjek NNK mengenai kendala, kemampuan dan keahlian sangat memengaruhi kinerja, karena jika karyawan sudah memiliki kemampuan dan keahlian sendiri itu akan memudahkannya dalam mengerjakan sesuatu dan NNK hanya perlu sedikit mengajarnya. Berikut kutipan wawancara:

“Yaa menurut aku sangat memengaruhi.”(NNK: B108-B116)

“Dampaknya yaa akan memudahkan dia melakukan suatu hal dalam bekerja tanpa bertanya dulu karena udah punya keahlian sendiri, jadi saya memberi pemahamnya sedikit saja.”(NNK: B108-B116)

Sikap dan kepribadian karyawan juga memengaruhi kinerjanya, sikapnya kurang baik dalam melayani pembeli akan membuat hasil kerjanya menjadi buruk dan kepribadian yang buruk adalah yang tidak sopan dan sulit menerima masukan baik dari Pimpinan dan *Supervisor*. Dalam memimpin karyawan NNK membangun kepemimpinan yang sehat, memberikan semangat, terus membangun keterbukaan dan komunikasi yang baik, tetap bersikap tegas serta tenang atau tidak terbawa emosi jika ada terjadi masalah pada karyawan. Pekerjaan yang dilakukan karyawan sudah sesuai dengan desain pekerjaan yang telah dijelaskan pada awal masuk kerja.

Lingkungan kerja yang ada sangat mendukung untuk membuat karyawan lebih konsentrasi dalam bekerja. Fasilitas yang disediakan memiliki pengaruh

terhadap kinerja karyawan, menurut NNK fasilitas yang sudah disediakan sangat membantu karyawan dalam bekerja dan ada juga tempat yang bisa digunakan untuk shalat namun bukan tempat khusus salat. Berikut kutipan wawancara:

“Eee...di Shopaholic menyediakan AC, kipas angin, wifi dan computer.”(NNK: B158-B165)

“Iyaa sangat mempengaruhi yaa, contohnya adanya AC dan kipas angin, karyawan akan menjadi lebih nyaman dalam bekerja.”(NNK: B158-B165)

“Kalo tempat khusus nggak ada, jadi kita menggunakan tempat yang ada saja yg biasa digunakan untuk beristirahat.”(NNK: B158-B165)

### c. Subjek AR

Hasil dari wawancara subjek AR, kemampuan dan keahlian yang dimilikinya akan memengaruhi kinerja, semakin kemampuan dan keahlian yang dimiliki baik maka pekerjaannya menjadi lancar dan hasil kerja menjadi bagus.

Berikut kutipan wawancara:

“Eee lumayan sih kalo... kerja di toko baju ni kadang kaya kelihatannya mudah tapi kalo sebenarnya susah juga jadi kalo misalnya lebih baik kalo misal ada kemampuan yang lebih baa.. eee kemampuan yang baik tuh bisa lebih baik di pakai gitu nah.”(AR: B95-B104)

“Ngimana yoo lah kalo sesese.. semakin kita punya kemampuan yang bagus, semakin baik gitu.”(AR: B95-B104)

Jika sikap dan kepribadian jelek atau kurang baik maka akan berpengaruh pada kinerja, pengaruhnya kadang baik dan juga buruk tergantung suasana hati. AR merasa bahwa gaya kepemimpinan di *Shopaholic Store* sedikit memberikan pengaruh pada kinerjanya, karena gaya kepemimpinannya seperti diktator, tidak mau mengerti situasi kondisi karyawan dan sering memaksa ketika bekerja harus cepat selesai. Berikut kutipan wawancara:

“Eeem lumayan aja sih memengaruhi, karena masih kayak diktator kurang bisa mendengar masukan dan request karyawan, sering memaksa mengerjakan tugas secepat mungkin dan tidak mau tau keadaan di lapangan.”(AR: B121-B126)

AR bekerja sudah sesuai dengan desain pekerjaan yang dijelaskan di awal, tetapi semakin lama bekerja desain pekerjaannya bertambah dan tidak sesuai lagi pada awal masuk bekerja, hingga berpengaruh pada kinerjanya. Lingkungan kerja di *Shopaholic Store* menurut AR dapat mendukung kinerjanya menjadi lebih baik karena, lingkungannya bagus dan enak serta teman-teman kerja juga yang baik. Fasilitas yang disediakan juga memengaruhi kinerja AR tapi fasilitas yang ada sudah sesuai dengan yang dibutuhkan karyawan dan untuk shalat ada tempat tapi bukan tempat khusus shalat.

#### d. Subjek FA

Hasil wawancara dari subjek FA, bahwa FA merasa kemampuan dan keahlian yang dimilikinya berpengaruh pada kinerjanya, pengaruhnya akan buruk atau tidak baik jika kemampuan yang dimilikinya kurang cukup untuk digunakan dalam bekerja. Selain itu juga ada sikap, kepribadian, kepemimpinan, desain pekerjaan, lingkungan kerja serta fasilitas kerja yang dapat memengaruhi kinerjanya, contohnya FA memberikan pelayanan yang kurang ramah terhadap pelanggan maka hasil kerjanya menjadi buruk. Berikut kutipan wawancara:

“Iyaa bakal dan sangat memengaruhi.”(FA: B71-B77)

“Jika kemampuan yang saya miliki kurang cukup, maka kinerja saya akan menjadi buruk.”(FA: B71-B77)

“Iyaa berpengaruh, misalkan contohnya pengaruhnya ketika toko ada pelanggan datang berbelanja dan saya dalam melayaninya kurang ramah terhadap pembeli tersebut.”(FA: B78-B86)

“Iyahh betul sekali.”(FA: B78-B86)

FA sendiri sadar bahwa kepribadiannya kadang memberikan pengaruh yang kurang baik terhadap kinerjanya dan pada situasi tertentu juga memberikan pengaruh baik. Berikut kutipan wawancara:

“Iyaa saya sadar bahwa kepribadian saya dapat memengaruhi kinerja saya.”(FA: B87-B99)

“Iyaa bisa, kadang pengaruhnya baik, kadang pada situasi tertentu juga akan berpengaruh buruk.”(FA: B87-B99)

Menurut FA gaya kepemimpinan di Shopaholic Store yaitu otoriter, dan sangat memengaruhi kinerjanya karena komunikasi yang terjalin kurang lancar atau bisa dikatakan kurang bagus. Pada awal bekerja desain pekerjaan yang dijelaskan telah sesuai dengan yang dilakukan FA, tapi semakin lama sudah tidak sesuai lagi karena apa yang dikerjakan FA menjadi bertambah dan tidak sama dengan desain pekerjaan, dan FA merasa hal tersebut berdampak buruk terhadap kinerjanya. Berikut kutipan wawancara:

“Untuk desain perkerjaannya pas awal bekerja sesuai pas makin ke sini pekerjaannya menjadi bertambah dan tidak sesuai lagi.”(FA: B112-B120)

“Iyaa sangat berpengaruh terhadap kinerja saya dan akhirnya kinerja saya menjadi kurang baik.”(FA: B112-B120)

Teman-teman ditempat kerja baik semua dan kondisi area kerja juga enak serta membuat nyaman dalam bekerja hingga dapat mendukung kinerja menjadi lebih baik. Fasilitas yang telah disediakan sudah dapat membantu FA meski tidak ada tempat khusus untuk shalat tapi ada tempat yang bisa digunakan ketika shalat.

e. Informan P

Hasil dari wawancara informan P, kemampuan dan keahlian yang dimiliki P sangat memengaruhi kinerjanya, bahkan kinerja menjadi buruk ketika dia tidak mempunyai hal tersebut seperti tidak menguasai komputer. Sikap dan kepribadian juga memengaruhi, seperti halnya jika P merespon pesan dari pembeli dengan tidak sopan maka hal tersebut akan berdampak tidak baik pada kinerjanya dan juga kepribadian P yang baik membuat kinerja menjadi lebih baik. Tidak hanya itu gaya kepemimpinan, desain pekerjaan, lingkungan dan fasilitas kerja juga memengaruhi kinerjanya P.

Gaya kepemimpinan disana menurut P adalah demokratis, P menjelaskan bahwa ketika pekerjaan yang dilakukannya sedikit, harus banyak membantu pekerjaan teman yang lain karena diharuskan untuk saling membantu dan selalu rajin serta tidak bersantai ketika pekerjaan yang dilakukannya tidak banyak pada hari kerja. Berikut kutipan wawancara:

“Mempengaruhi, misalnya harus selalu rajin.”(P: B95-B111)

“Harus selalu rajin dan saling membantu dengan yang lain.”(P: B95-B111)

“Misalnya kerjaan kita lagi sedikit, kita harus membantu yang lainnya. Misal chatan customer sedikit, kita harus melakukan kegiatan lainnya jangan bersantai.”(P: B95-B111)

“Demokratis.”(P: B95-B111)

Desain pekerjaan telah dijelaskan dan diajarkan sewaktu awal bekerja dan hal tersebut membuat P dapat mengerjakan pekerjaannya dengan baik, lingkungan kerjanya tidak panas dan teman kerjanya juga baik dan P merasa kinerjanya pun terpengaruh menuju lebih baik karena jika lingkungan tidak mendukung P akan merasa sulit berpikir dalam bekerja. Berikut kutipan wawancara:

“Baik kak.”(P: B123-B135)

“Teman teman kerjanya baik dan saling membantu klo ada masalah.”(P: B123-B135)

“Kda panas kaa.”(P: B123-B135)

“Iya, kalo lingkungan kerjanya tidak nyaman menyebabkan susah berfikir.”(P: B123-B135)

Fasilitas yang telah disediakan sudah sangat membantu P dalam bekerja, ruang yang bisa digunakan untuk shalat juga ada tetapi tidak ada jam khusus untuk istirahat ketika sudah waktunya shalat P akan segera melaksanakannya.

#### f. Informan EW

Hasil wawancara dari informan EW, kemampuan dan keahlian yang dimilikinya akan berpengaruh terhadap kinerjanya, karena dari hal tersebut juga akan membantunya cepat menyelesaikan pekerjaannya. EW mengatakan bahwa sikap dan kepribadiannya juga memiliki pengaruh terhadap kinerjanya, seperti jika sikap EW dalam melayani pembeli baik serta ramah maka kinerjanya menjadi baik juga. Berikut kutipan wawancara:

“Kalo ramah dengan customer, customernya jadi nyaman dalam berbelanja dan mungkin saja bisa kembali lagi untuk berbelanja karena pelayanannya yang ramah kak.”(EW: B129-B138)

“Iya, benar kak.”(EW: B129-B138)

Akan tetapi, EW merasa kepribadiannya kurang baik karena masih sering merasa canggung dan juga EW merasa kesulitan untuk berbicara dengan orang lain sehingga menjadi susah dalam menanyakan serta menjelaskan sesuatu kepada pembeli. Berikut kutipan wawancara:

“Iya.”(EW: B139-B148)

“Kemungkinan cenderung buruk kak. Saya susah untuk berbicara dengan orang, sering canggung yang membuat saya bingung menjelaskan atau menanyakan ini itu kepada pembeli kak.”(EW: B139-B148)

Gaya kepemimpinan yang ada menurut EW yaitu demokratis, karena baik dari Pimpinan dan Supervisor mau saja menerima masukan ataupun pendapat dari karyawan. Desain pekerjaan tidak sesuai seperti pada awalnya, karena makin kesini sedikit bertambah sehingga sedikit ada pengaruhnya terhadap kinerja. EW merasa lingkungan kerjanya bagus dan saat bekerja tidak merasa tertekan dan malah membuat lebih semangat. Berikut kutipan wawancara:

“Lingkungan kerjanya bagus kak.”(EW: B205-B211)

“Iya kak. Saya bisa lebih semangat dan tidak begitu tertekan.”(EW: B205-B211)

Fasilitasnya yang ada juga sudah cukup membantu untuk bekerja, ruangan khusus shalat tidak ada akan tetapi ada tempat yang bisa sekalian digunakan untuk shalat.

### **C. Pembahasan**

Menurut Dalimunthe strategi peningkatan kinerja karyawan ialah selengkap cara serta kegiatan yang dilaksanakan oleh pimpinan dalam meningkatkan karyawan baik pada kemampuan serta pengetahuan karyawan hingga bisa memperbaiki kecakapan bekerja, berpikir, dan keahlian-keahlian lainnya supaya bisa meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri, hingga implementasi tujuan organisasi bisa terlaksana secara efektif.<sup>58</sup>

Dalam penelitian ini ada empat orang sebagai subjek, yang pertama MRA yaitu Pimpinan sekaligus Pemilik, kedua NNK yaitu Supervisor, ketiga AR dan

---

<sup>58</sup>Shinta Ratna Dewi, “Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT. Indaco Warna Dunia Di Karanganyar” *Skripsi* (Surakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, 2019).

keempat FA adalah karyawan. Dan untuk menguraikan strategi peningkatan kinerja karyawan Shopaholic Store Banjarmasin beserta kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kinerja karyawan maka peneliti akan menjabarkan hasil penelitian yang telah didapatkan peneliti secara singkat serta jelas dari masing-masing subjek-subjek penelitian.

### 3. Bentuk-bentuk Strategi Peningkatan Kinerja

#### a. Motivasi

Menurut Stefani Ivanco berpendapat bahwa motivasi selaku ambisi serta tenaga seseorang yang diarahkan dalam perolehan suatu tujuan. Motivasi ialah karena dari perbuatan, usaha memengaruhi seseorang dalam bentuk membagikan motivasi yakni menerima lalu ingin melakukan sesuatu yang diketahui dan semestinya dikerjakan. Motivasi bisa berbentuk motivasi ekstrinsik dan intrinsik. Motivasi intrinsik misalnya kepuasan dan perasaan buat memperoleh sesuatu. Motivasi ekstrinsik misalnya hukuman, imbalan dan pencapaian tujuan. Motivasi intristik terjadi karena dorongan positif dan dorongan negatif.<sup>59</sup>

Motivasi dalam Islam juga diartikan sebagai energi bagi amal yang dilakukan. Sesuai dengan firman Allah *Surah Al-An'am ayat 162-163*:

قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ (١٦٢) لَا شَرِيكَ لَهُ ۗ وَبِذَلِكَ أُمِرْتُ وَأَنَا  
أَوَّلُ الْمُسْلِمِينَ (١٦٣).

“Katakanlah (Muhammad), "Sesungguhnya sholatku, ibadahku, hidupku, dan matiku hanyalah untuk Allah, Tuhan seluruh alam, tidak ada sekutu bagi-Nya; dan demikianlah yang diperintahkan kepadaku dan aku adalah orang yang pertama berserah diri (muslim)."

---

<sup>59</sup>Arif Yusuf Hamali, *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service, 2016), 130-131.

Maksud dari ayat tersebut tentang motivasi adalah motivasi sebagai pendorong membuat seseorang (karyawan) menjadi lupa akan rasa letih, lelah dan jenuh dalam bekerja sehingga dirinya mampu bekerja dengan semaksimal mungkin. Islam memandang serius mengenai niat dan motivasi kerja, lurusnya niat dan murninya motivasi karena Allah SWT akan menjadikan urusan duniawi menjadi ukhrowi, dan sebaliknya niat yang kotor dan motivasi, yang buruk tidak akan ada harganya di hadapan Allah SWT, apalagi orang yang tidak memiliki motivasi maka Allah SWT tidak akan memberikan rahmat-Nya.<sup>60</sup>

Dari hasil penelitian terkait motivasi setiap subjek memberikan jawaban yang sedikit berbeda, yaitu subjek MRA memberikan motivasi kepada karyawan dengan memberikan sanksi dan teguran. Dan untuk membantu motivasi diri pada karyawan, MRA mengatakan tidak semua orang bisa menerima ketika diberikan motivasi sehingga MRA tidak memberikan motivasi khusus untuk meningkatkan motivasi diri pada karyawan. MRA menginginkan karyawannya bekerja sesuai dengan karakternya masing-masing, maka dari itu karyawan diberitahukan apa saja batasan-batasannya serta jika melanggar maka ada sanksi yang akan diterimanya.

Subjek NNK mengatakan bahwa untuk memotivasi karyawan, dia akan membuat lingkungan kerjanya menjadi menyenangkan dan diusahakan dilakukan setiap hari, tidak hanya itu dia juga akan membangun komunikasi yang baik kepada para karyawan. Untuk membantu meningkatkan motivasi diri pada karyawan, NNK akan memberikan perhatian lebih dan juga akan menyemangatnya. Subjek AR dan

---

<sup>60</sup>Soekidjo Notoatmodjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), 114.

FA mengakui bahwa mereka diberikan semangat dan dari hal tersebut jugalah sangat membantu mereka apalagi ketika lagi sibuk-sibuknya kata AR, dari yang sangat fokus menjadi sedikit santai bekerjanya karena disemangati serta menjadi lebih bersemangat.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa *Shopaholic Store* dalam meningkatkan kinerja karyawan menggunakan motivasi dengan dua cara yaitu dengan memberikan hukuman dan juga dorongan positif, telah sesuai dengan teori yang ada.

#### b. Pelatihan

Pelatihan menjadi bidang dari pendidikan yang mengikat proses belajar dalam mencapai serta meningkatkan keterampilan di luar sistem pendidikan yang berlaku pada saat yang relatif ringkas melalui metode yang makin memprioritaskan praktik ketimbang teori. Pelatihan ialah proses yang mencoba menyajikan penjelasan untuk seorang karyawan, keahlian-keahlian serta wawasan dari organisasi dan tujuannya.<sup>61</sup> Menurut Mangkuprawira dan Hubeis, pelatihan untuk karyawan ialah sebuah proses mengajarkan keahlian tertentu, pengetahuan dan sikap supaya karyawan makin terampil serta bisa melakukan tanggung jawabnya dengan kian baik, sinkron dalam standar kerja.<sup>62</sup>

Dalam pandangan Islam pendidikan dan pelatihan juga dapat meningkatkan kemampuan karyawan. Karyawan yang berpendidikan dan terlatih

---

<sup>61</sup>Esaa Putri, "Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Pt Pln Ranting Perawang Melalui Pendidikan Dan Pelatihan Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam" *Skripsi* (Pekanbaru: Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, 2011).

<sup>62</sup>Arif Yusuf Hamali, *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service, 2016), 62-63.

mampu bekerja lebih baik. Hal ini tertuang dalam firman Allah *Surah Al-Baqarah* ayat 269:

يُؤْتِي الْحِكْمَةَ مَنْ يَشَاءُ وَمَنْ يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا وَمَا يَذَّكَّرُ إِلَّا أُولُو الْأَلْبَابِ

“Dia memberikan hikmah kepada siapa yang Dia kehendaki. Barang siapa diberi hikmah, sesungguhnya dia telah diberi kebaikan yang banyak. Dan tidak ada yang dapat mengambil pelajaran kecuali orang-orang yang mempunyai akal sehat”.

Dari ayat tersebut, pendidikan dan pelatihan dianggap sebagai kebajikan dimana sifat-sifat tersebut menyamai harta dan kekayaan yang banyak. Lebih lanjut Allah menegaskan pentingnya pendidikan dan pelatihan tersebut dalam *Surah Az-Zumar* ayat 9 yang berbunyi:

أَمْ مَنْ هُوَ قَانِتٌ آتَاءَ اللَّيْلِ سَاجِدًا وَقَائِمًا يَحْذَرُ الْآخِرَةَ وَيَرْجُوا رَحْمَةَ رَبِّهِ ۗ قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ ۗ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُو الْأَلْبَابِ

“(Apakah kamu orang musyrik yang lebih beruntung) ataukah orang yang beribadah pada waktu malam dengan sujud dan berdiri, karena takut kepada (azab) akhirat dan mengharapkan rahmat Tuhannya? Katakanlah, "Apakah sama orang-orang yang mengetahui dengan orang-orang yang tidak mengetahui?" Sebenarnya hanya orang yang berakal sehat yang dapat menerima pelajaran.”

Dalam ayat tersebut Allah SWT menyampaikan bahwa hasil pekerjaan dan kemampuan pekerja yang terlatih tidak akan sama dengan hasil pekerjaan dari orang-orang yang tidak terlatih.<sup>63</sup>

Dari hasil penelitian terkait pelatihan, subjek MRA, NNK, AR dan FA memberikan jawaban yang sama yaitu pelatihan hanya diberikan pada awal masuk kerja karyawan atau pada karyawan baru. Pelatihan tersebut diberikan agar dapat

---

<sup>63</sup>Safitri Indriyani, “Pengaruh Pelatihan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT Paradise Island Furniture” *Skripsi* (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2015), 25-27.

membantu karyawan mengerjakan tugasnya masing-masing dan tanggung jawabnya. Pelatihan lanjutan untuk meningkatkan keterampilan karyawan tidak ada.

Maka *Shopaholic Store* tidak menggunakan pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawannya, karena karyawan hanya diberikan pembekalan awal tentang pekerjaan yang akan dilakukan nantinya. Dan tidak ada tindak lanjut atau agenda bulanan untuk pelatihan keterampilan karyawan.

c. Dorongan Positif

Metode dorongan yang positif bisa dibuat menurut dasar-dasar teori dorongan. Dorongan positif mengaitkan pelaksanaan penghargaan positif dalam meningkatkan kinerja yang diinginkan. Dorongan ini berpaham atas dua prinsip yang bersifat dasar yakni pertama, orang yang kinerjanya paling menguntungkan dalam sudut pandang mereka. Kedua, memberikan hadiah penghargaan yang seharusnya.<sup>64</sup>

Dari hasil penelitian terkait motivasi setiap subjek memberikan jawaban yang sedikit berbeda, yaitu subjek MRA mengatakan bahwa kurang mengapresiasi karena sekarang sudah tidak terlibat secara langsung untuk masalah karyawan, dan pernah memberikan imbalan berupa makanan pada karyawan. Subjek NNK mengatakan akan memberikan pujian kepada karyawan yang kinerjanya baik daripada yang tidak baik, dengan memberikan pujian yang sesuai untuknya contohnya seperti kata terimakasih dan sebagainya. Subjek AR mengatakan bahwa

---

<sup>64</sup>Sulia Megarani, "Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Sogan Batik Rejodani, Sleman, Yogyakarta" *Skripsi* (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2016).

tidak ada pujian secara langsung melainkan dengan catatan kecil yang didapatkan ketika gaji, dan tidak ada imbalan selain gaji. Dan subjek FA mengatakan pernah mendapatkan pujian dan merasa senang diberikan pujian, dan FA juga merasa pernah mendapatkan imbalan yaitu dapat uang bonus karena kerja lembur dan banyak membongkar barang.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa *Shopaholic Store* menggunakan dorongan positif untuk meningkatkan kinerja karyawan yaitu dengan dua cara memberikannya, pertama dengan pujian dan kedua imbalan yang berupa makanan dan uang bonus.

#### d. Program Disiplin Positif

Beberapa organisasi meningkatkan kinerja menggunakan cara disiplin yang tidak menghukum, program ini memberikan tanggung jawab perilaku karyawan pada dirinya sendiri. Namun, program ini menunjukkan kepada karyawan bahwa perusahaan peduli serta bakal terus memperkerjakan karyawan selagi mereka berjanji buat melakukan pekerjaan secara baik.<sup>65</sup>

Dari hasil penelitian terkait disiplin positif setiap subjek memberikan jawaban yang sedikit berbeda, yaitu subjek MRA mengatakan akan memerikan sanksi serta memotong gaji karyawan jika karyawannya ada yang tidak disiplin dan juga ketika melayani pembeli dengan tidak ramah atau bisa dikatakan berbuat kasar. Subjek NNK berkata lain yakni, akan mendekati diri pada karyawan dulu, mencoba memahami dan mengerti akan permasalahan yang menjadi penyebabnya

---

<sup>65</sup>Sulia Megarani, "Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Sogan Batik Rejodani, Sleman, Yogyakarta" *Skripsi* (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2016).

tidak disiplin, memberikan solusi dan memberikan kesempatan pada karyawan tersebut untuk memperbaiki kesalahannya. Subjek AR mengakui pernah tidak disiplin, dan setelah melakukan kesalahan tersebut biasanya *Supervisor* akan menegur melalui *Whatsapp* (WA) atau langsung menelpon untuk memberitahukan bahwa tadi melakukan kesalahan dan menyampaikan juga ditegur dari Pimpinan.

Subjek FA pun merasa pernah tidak disiplin tetapi hanya mendapatkan teguran dan berusaha agar tidak mengulangi kesalahan yang sama. Kemudian juga diketahui bahwa menurut informan EW jika telat masuk kerja mendapatkan hukuman yakni gaji dipotong 10.000 jika telat diatas 5 menit, sedangkan jika telat dibawah 5 menit tidak langsung dipotong. Akan tetapi dipotong jika sudah lebih dari 5 kali telat baru dipotong.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa *Shopaholic Store* tidak menggunakan disiplin positif untuk meningkatkan kinerja karyawan, melainkan dengan tindak memberikan teguran serta gaji dipotong untuk karyawan yang tidak disiplin.

e. Program Bantuan Karyawan

Program bantuan karyawan membantu karyawan menangani *problem* pribadi yang membuat kinerja menjadi tidak lancar serta kehadiran mereka di tempat kerja. Program bantuan karyawan yang efektif memiliki ciri-ciri yaitu bantuan manajemen tertinggi, bantuan karyawan atau perkumpulan pekerja, bersifat rahasia, akses yang tidak sulit, pengawas yang profesional, pengelola

perkumpulan pekerja yang kompeten, bila berada pada lingkungan perkumpulan pekerja, asuransi dan kesiapan penuh layanan buat pertolongan serta rekomendasi.<sup>66</sup>

Dari hasil penelitian terkait program bantuan karyawan, subjek MRA, NNK, AR dan FA memberikan jawaban yang sama yaitu tidak adanya bantuan seperti asuransi pada karyawan. Tunjangan yang diberikan pada karyawan hanya THR, tidak ada lagi selain itu. Dan tidak adanya uang transport yang diberikan kepada karyawan untuk membantu mereka yang kesulitan jarak tempuh kerja, karena kata subjek NNK bahwa sekarang hanya mencari karyawan yang rumahnya tidak jauh dari toko.

Subjek MRA pun berkata yang sama dan juga mengatakan ada karyawan yang rumahnya jauh dari tempat kerja akan tetapi MRA tidak membantu memberikan uang transport karena itu sudah termasuk kewajibannya ketika ingin bekerja. Subjek AR merasa cukup terbantu dengan adanya uang jum'at yang diberikan setiap hari jum'at, walau uang saku transport tidak ada. Dan subjek FA mengatakan dengan tegas bahwa tidak adanya uang transport yang diterimanya selama bekerja disana.

Maka dapat disimpulkan bahwa *Shopaholic Store* menggunakan program bantuan karyawan untuk meningkatkan kinerja, akan tetapi bantuan yang diberikan kepada karyawan hanya berupa THR.

#### f. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Strategi Peningkatan Kinerja

---

<sup>66</sup>Sulia Megarani, "Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Sogan Batik Rejodani, Sleman, Yogyakarta" *Skripsi* (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2016).

Henry Simamora berpendapat bahwa kinerja dipengaruhi karena tiga faktor, yakni faktor individual yakni keahlian dan kemampuan, demografi dan latar belakang. Faktor psikologis yakni persepsi, sikap, kepribadian, pembelajaran, dan motivasi. Faktor organisasi yakni kepemimpinan, sumber daya, penghargaan, struktur serta desain pekerjaan.<sup>67</sup>

#### 1) Faktor Individual

Dari hasil penelitian terkait faktor yang memengaruhi, subjek MRA, NNK, AR dan FA memberikan jawaban yang sama yaitu mereka setuju dengan faktor individual yang mana keahlian dan kemampuan yang dimiliki karyawan akan memengaruhi kinerjanya dan itu akan berdampak baik dan juga tidak baik. Jika karyawan sudah memiliki keahlian dan kemampuan yang baik maka kinerja menjadi baik dan subjek MRA mengatakan keahlian dan kemampuan yang dimiliki karyawan berhubungan dengan kinerjanya. Karena, MRA mengakui memperhatikan karyawan setelah beberapa bulan dia bekerja tapi belum menguasai pekerjaannya dan MRA beranggapan mungkin karyawan tersebut memiliki kemampuan dan keahlian di bidang lain bukan di bidang yang sekarang dia kerjakan.

Subjek NNK juga mengatakan bahwa karyawan yang sudah memiliki kemampuan dan keahlian lebih dulu dampaknya akan memudahkan karyawan sendiri dalam bekerja nantinya dan juga tidak banyak yang akan diajarkan pada karyawan. Subjek AR pun berkata demikian lebih baik jika ada kemampuan yang

---

<sup>67</sup>Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bandung: Remaja Rosda, 2007), 14-15.

baik maka kinerja akan semakin baik. Karena bekerja di toko pakaian sebenarnya tidak semudah seperti kelihatannya, maka dari itu akan lebih baik jika sudah memiliki kemampuan. Subjek FA juga merasa bahwa kemampuan dan keahlian yang dimilikinya sendiri akan sangat memengaruhi, apalagi jika kemampuannya kurang cukup maka kinerjanya menjadi kurang baik.

Maka dari penjelasan diatas, ditarik kesimpulan bahwa faktor individual yaitu keahlian dan kemampuan memengaruhi strategi peningkatan kinerja di *Shopaholic Store*.

## 2) Faktor Psikologis

Dari hasil penelitian terkait faktor yang memengaruhi, subjek MRA, NNK, AR dan FA memberikan jawaban yang sama, bahwa faktor psikologis memengaruhi kinerja karyawan yaitu sikap dan kepribadian yang dimilikinya. Subjek MRA mengatakan karyawan yang bekerja dengan asal-asalan dan tidak serius dalam bekerja akan berdampak pada kinerjanya. Kepribadian karyawan yang baik adalah dimana karyawan tersebut terbuka dan mau menerima masukan baik dari Pimpinan dan *Supervisor* dan yang tidak baik adalah sebaliknya.

Subjek NNK mengatakan sikap karyawan sendiri lumayan berdampak pada kinerjanya, contohnya seperti sikapnya dalam melayani yang tidak ramah atau tidak baik akan mendapatkan teguran langsung baik dari Pimpinan dan *Supervisor*. NNK pun berpendapat sama dengan MRA bahwa kepribadian yang baik adalah yang sopan paling utama, bisa menerima masukan dan kepribadian yang memiliki kinerja yang buruk yaitu sebaliknya. Subjek AR merasa sikap dan kepribadiannya

berpengaruh terhadap kinerja, sebisa mungkin bisa *Professional* dalam bekerja apalagi AR mengatakan suasana hati yang kadang berubah-ubah dapat mengakibatkan kinerja menjadi kurang baik. Sedangkan subjek FA juga sadar bahwa sikap dan kepribadiannya memengaruhi kinerja dan pengaruhnya kadang baik dan tidak baik tergantung pada situasi tertentu.

Maka dari penjelasan yang telah dipaparkan diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor psikologis juga berpengaruh pada strategi peningkatan kinerja karyawan *Shopaholic Store*.

### 3) Faktor Organisasi

Dari hasil penelitian terkait faktor yang memengaruhi, subjek MRA, NNK, AR dan FA memberikan jawaban yang sedikit berbeda terkait faktor organisasi yaitu kepemimpinan, desain pekerjaan, lingkungan kerja dan fasilitas kerja. Subjek MRA mengatakan bahwa sekarang menyerahkan semuanya kepada *Supervisor*, dan MRA sendiri sudah tidak ikut campur lagi dalam memimpin karyawan secara langsung, MRA mempercayakan sepenuhnya pemasalahan yang ada ditoko serta memberikan kebebasan pada *Supervisor* untuk memimpin karyawan dengan senyamannya dengan syarat semua pekerjaan selesai. Menurut MRA desaian pekerjaan bakal cepat sesuai jika kemampuan kerja karyawan baik dan motivasi kerjanya tinggi serta berinisiatif dalam bekerja.

MRA juga mengatakan kondisi lingkungan kerja di *Shopaholic Store* kondusif yang artinya keadaan atau suasana yang ada dapat mendukung karyawan bekerja dengan baik serta kinerja mereka menjadi baik. fasilitas kerja yang telah disediakan sudah cukup membantu karyawan, karena apa yang diperlukan

karyawan MRA akan menyediakannya. Akan tetapi untuk saat ini tempat ibadah belum ada mushola yang disediakan, hanya dengan tempat yang ada sementara bisa digunakan untuk shalat. Subjek NNK mengakui bahwa dia memimpin karyawan dengan cara membangun kepemimpinan yang sehat, komunikasi dua arah antara NNK dengan karyawan. Tidak hanya bersikap tegas, NNK juga harus memiliki sikap yang bisa menahan emosi dalam menyelesaikan masalah, dan saling menguatkan dengan para karyawan.

Menurut NNK, pada awal masuk bekerja karyawan sudah diberikan penjelasan mengenai desain pekerjaan mereka masing-masing, dan yang mereka kerjakan sekarang telah sesuai dengan desain pekerjaan yang ada. Kondisi lingkungan kerja telah dibuat atau disesuaikan agar karyawan dapat berkonsentrasi dalam bekerja, sehingga dapat mendukung kinerja mereka kearah yang baik. NNK menjelaskan bahwa fasilitas kerja juga sangat memengaruhi kinerja karyawan, dengan fasilitas yang ada dapat membuat karyawan bekerja dengan lebih nyaman. Kekurangan dari fasilitas yang telah disediakan adalah tidak adanya ruangan khusus untuk shalat.

Subjek AR mengatakan kepemimpinan lumayan memengaruhi kinerjanya, karena gaya kepemimpinan menurutnya masih seperti diktator, kurang bisa mendengarkan masukan serta pendapat dari karyawan, tidak mengerti dengan kondisi karyawan seperti apa dan tetap meminta karyawan tersebut mengerjakan pekerjaannya dengan secepatnya. Pada awalnya desain pekerjaan yang dikerjakan AR telah sesuai akan tetapi makin kesini mulai tidak sesuai karena apa yang dikerjakannya sekarang tidak sama lagi dengan desain pekerjaan yang dijelaskan

pada awal masuk bekerja dan hal tersebut memengaruhi kinerjanya karena kesulitan membagi waktu untuk menyelesaikan pekerjaannya. Lingkungan kerja yang ada mendukung karena AR merasa tempatnya bekerja nyaman dan rekan-rekan kerja yang ada baik semua, serta fasilitas yang ada lumayan bagus dan jika membutuhkan sesuatu maka akan disediakan, sesuai yang dibutuhkan karyawan dan ada tempat untuk bisa mengerjakan shalat dan juga tidak ada larangan ketika ingin beribadah pada jam kerja.

Subjek FA berpendapat lain, yaitu gaya kepemimpinan disana otokratis dan memengaruhi kinerjanya karena komunikasi antara pimpinan dan bawahan kurang bagus. FA bekerja sudah sesuai dengan desain pekerjaannya akan tetapi sekarang kinerjanya menjadi kurang baik karena apa yang FA kerjakan menjadi bertambah dan tidak sesuai dengan desain pekerjaan yang ada. FA merasa lingkungan kerjanya dapat mendukung kinerjanya menjadi lebih baik karena lingkungan kerjanya enak dan teman-teman kerja disana baik semua. Fasilitas yang diberikan pada FA dapat membantunya dalam bekerja, FA juga mengatakan bahwa tidak ada tempat khusus yang disediakan untuk melakukan ibadah tapi ada tempat yang bisa digunakan.

Maka dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa faktor organisasi ikut serta dalam memengaruhi kinerja karyawan yang mana menjadi kendala untuk meningkatkan kinerja karyawan. Faktor organisasi terdiri dari kepemimpinan, desain pekerjaan, lingkungan kerja dan fasilitas kerja.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Dalam proses pengerjaan penelitian ini yang dilakukan oleh peneliti sendiri masih banyak kekurangan serta kendala yang dialami. Ada beberapa hal yang perlu

diperhatikan untuk peneliti-peneliti yang akan datang agar tidak mengalami kendala tersebut dan dapat memaksimalkan hasil penelitiannya.

Keterbatasan pada penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan pada masa pandemi Covid-19, sehingga peneliti kesulitan dalam pengumpulan data.
2. Proses wawancara yang kurang kondusif karena tiga subjek sambil bekerja dan sedang berjaga sendiri di toko, sehingga peneliti tidak memiliki waktu banyak dalam mewawancarai dan juga wawancara informan harus melalui *Whatsapp* karena kedua informan sulit ditemui.