

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi dan kemajuan teknologi telah berkembang pesat. Salah satu ciri kemajuan teknologi saat ini yang dapat kita ketahui adalah mudahnya mengakses internet dan penggunaan media sosial, baik untuk komunikasi, pemenuhan kebutuhan hidup, transaksi jual-beli, dan lain sebagainya. Kemajuan teknologi ini sangat diperhatikan oleh para pelaku bisnis. Mereka menggunakan teknologi sebagai perantara untuk mempromosikan dagangan yang mereka jual. Pada era modern seperti saat ini, teknologi telah memfasilitasi manusia untuk bisa mengakses internet kapan saja dan di mana saja. Menurut data *World Bank* pada tahun 2010, Indonesia menempati peringkat ke-20 dunia, peringkat ke-7 Asia, dan peringkat ke-2 Asia Tenggara dengan jumlah pengguna internet yaitu sebanyak 21.828.255 (dua puluh satu juta delapan ratus dua puluh delapan ribu dua ratus lima puluh lima) atau 9,1 per 100 orang.<sup>1</sup> Hal ini tentu mendukung usaha bisnis *online* yang dilakukan oleh para pelaku bisnis.

Bisnis dapat didefinisikan sebagai usaha dagang atau usaha komersial di dunia perdagangan dan bidang usaha. Bisnis juga dapat diartikan sebagai pertukaran barang, jasa, atau uang yang saling menguntungkan dan memberikan manfaat. Bisnis memiliki makna dasar sebagai "*The buying and selling of goods and service*". Pandangan lain menyatakan bahwa bisnis merupakan sebuah organisasi yang menjalankan aktivitas produksi dan penjualan barang-barang atau jasa yang diinginkan oleh konsumen untuk memperoleh laba atau keuntungan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>AP Adi Atmaja, "Kebebasan Mengakses Internet Sebagai Hak Asasi Manusia," *Jurnal Opinio Juris* Vol. 18 (2015). 79.

<sup>2</sup>Muhammad Yusri Ali, "Faktor-Faktor Penyebab Kegagalan Bisnis Pada Perusahaan Mitra Jaya Abadi," *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis* Vol. 2, no. No. 1 (2017). 126-127

Orang-orang yang bergelut di dunia bisnis dapat disebut sebagai pebisnis. Pebisnis memiliki beberapa tujuan, seperti meraih laba, mempertahankan eksistensi, mencapai pertumbuhan tertentu, merebut pangsa pasar, dan juga memberi pelayanan sosial. Demi mencapai tujuan tersebut, pebisnis berupaya dan berinovatif untuk menghasilkan suatu produk yang kemudian ditawarkan kepada konsumen. Produk itu bisa berupa barang atau jasa.<sup>3</sup> Sedangkan *online* ialah keadaan di mana suatu perangkat seperti komputer terhubung dengan jaringan internet.<sup>4</sup> Maka dari itu, dapat diketahui bahwa bisnis *online* adalah segala jenis kegiatan bisnis yang dilakukan melalui jaringan internet.

*E-commerce* atau perdagangan elektronik merupakan bagian dari *e-lifestyle* yang memungkinkan terjadinya transaksi perdagangan secara *online* dari segala sudut. *E-commerce* juga dapat didefinisikan sebagai proses bisnis yang dilakukan dengan menggunakan teknologi elektronik yang menghubungkan produsen, distributor, dan konsumen dalam bentuk transaksi elektronik dan pertukaran atau penjualan barang, jasa, serta informasi secara elektronik.<sup>5</sup> Ada berbagai macam *e-commerce* yang tersebar di Indonesia, antara lain Shopee, Tokopedia, Lazada, Bukalapak, JD.iD, Blibli, dan lainnya. Berdasarkan data survey Populix, Shopee menempati posisi pertama dengan peminat 79% perempuan dan 55 % laki-laki. Disusul Tokopedia diposisi kedua dengan peminat 7 % perempuan dan 18 % laki-laki, Lazada diposisi ketiga dengan peminat 9 % perempuan dan 14 persen laki-laki, Bukalapak diposisi keempat dengan peminat 0,80 % perempuan dan 5 % laki-laki, JD.ID diposisi kelima dengan peminat 0,30 % perempuan dan 1 % laki-laki,

---

<sup>3</sup>Rizky Syahputra, "Strategi Pemasaran Dalam Al-Quran Tentang Promosi Penjualan," *Jurnal ECOBISMA* Vol. 6, no. No. 2 (2019). 83

<sup>4</sup>Duwi Priyatno, *Panduan Mudah Bisnis Online* (Yogyakarta: MediaKom, 2007). 9

<sup>5</sup>Mohammad Aldrin Akbar and Sitti Nur Alam, *E-Commerce Dasar Teori Dalam Bisnis Digital* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020). 1

Blibli diposisi keenam dengan peminat 0,20 % perempuan dan 0 % laki-laki, dan lainnya dengan peminat 4 % perempuan dan 7 % laki-laki.<sup>6</sup>

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa Shopee merupakan *marketplace* yang paling diminati oleh pengguna aplikasi belanja *online*. Pada kuartal satu atau tahun 2021, tercatat total penjual aktif di *platform* Shopee Indonesia ada sekitar lima juta penjual.<sup>7</sup> Hal itu termasuk di wilayah Banjarmasin dengan perhitungan peneliti di aplikasi Shopee kurang lebih ada 500 toko yang terdaftar di *platform* Shopee. Shopee sendiri merupakan *marketplace* berbasis aplikasi *mobile* yang didirikan pada tahun 2009 oleh Forrest Li, dan diluncurkan pertama kali di Singapura.<sup>8</sup> Sebagai aplikasi *mobile platform* terbesar di Indonesia, Shopee memberikan kepada penggunanya tawaran jual beli *online* yang menyenangkan dan juga terpercaya. Dengan aplikasi Shopee, kita yang memiliki usaha jualan dalam bidang apapun dapat mendaftarkan toko kita ke dalam Shopee tersebut.<sup>9</sup> Usaha yang menggunakan *e-commerce* sebagai wadah untuk para pelaku bisnis merupakan usaha yang sangat unik, hal ini karena hanya dengan menggunakan satu media dapat melakukan usaha atau bisnis antara pebisnis dengan konsumen atau penjual dengan pembeli. Mereka dapat melakukan transaksi bisnis, mulai dari promosi produk, penawaran, permintaan produk, tanya jawab antara konsumen dan produsen, serta antara pembeli dengan penjual yang

---

<sup>6</sup>Populix, "5 E-Commerce Indonesia Paling Banyak Dikunjungi Menurut Data," n.d., <https://info.populix.co/articles/ecommerce-indonesia/>. diakses 13 Desember 2022.

<sup>7</sup>KONTAN.CO.ID, "Punya Lebih Dari Lima Juta Penjual Aktif, Shopee Dorong Pertumbuhan Ekonomi Digital," n.d., <https://industri.kontan.co.id/news/punya-lebih-dari-5-juta-penjual-aktif-shopee-dorong-pertumbuhan-ekonomi-digital>. diakses 13 Desember 2022.

<sup>8</sup>Siti Lam'ah Nasution, Christine Herawati Limbong, and Denny Ammari Ramadhan Nasution, "Pengaruh Kualitas Produk Citra Merk, Kepercayaan, Kemudahan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada E-commerce Shopee," *Jurnal ECOBISMA* Vol. 7, no. No. 1 (2020). 43

<sup>9</sup>Widya Sastika, "Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan E-Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Shopee," *Jurnal Ikraith Humaniora* Vol. 2, no. No. 2 (2018). 70.

dapat dilakukan secara aktif dengan menggunakan kecanggihan teknologi pada *e-commerce*.<sup>10</sup>

Pebisnis tentu memiliki kepuasan kerja tersendiri yang membuat mereka terus berinovatif dalam bidang yang mereka jalani. Individu yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaannya, dan sebaliknya jika individu tidak puas dengan pekerjaannya, maka ia akan menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya itu.<sup>11</sup> Kepuasan kerja memiliki relasi yang positif dengan performa kerja. Ketika individu mampu untuk memahami pekerjaannya dan berusaha untuk memenuhi apa yang diharapkan dari dirinya terkait dengan pekerjaannya, artinya individu tersebut memberikan performa yang baik dan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik pada pelanggan.<sup>12</sup>

Kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan, di mana individu memandang pekerjaan mereka dan beberapa indikator dari kepuasan kerja. Menurut Hasibuan, ada lima indikator kepuasan kerja, yaitu menyanyangi pekerjaannya, mencintai pekerjaannya, moral kerja atau kesepakatan batin yang muncul dari dalam diri seseorang untuk mencapai tujuan tertentu, kedisiplinan, dan prestasi kerja atau hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.<sup>13</sup> Kepuasan kerja mencerminkan sikap seseorang terhadap pekerjaan, apakah mereka senang dengan profesi atau pekerjaan mereka. Kepuasan

---

<sup>10</sup>Leonardus Saiman, *Kewirausahaan* (Jakarta: Salemba Empat, 2009). 67.

<sup>11</sup>Kenny Yulianto Kurniawan, "Pengaruh Pengembangan Karir Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di PT. Parit Padang Global," *Jurnal AGORA* Vol. 3, no. No. 2 (2015). 116.

<sup>12</sup>Hapsarini Nelma, "Gambaran Kepuasan Kerja Pada Profesional Kesehatan Jiwa di Jakarta" Vol. 10, no. No. 1 (2021). 12.

<sup>13</sup>Rizal Nabawi, "Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai," *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* Vol. 2, no. No. 2 (2019). 174.

kerja memiliki dampak positif pada orang yang menjalankan bisnis dan menjadi faktor utama dalam munculnya kondisi kerja yang berfungsi dengan baik.<sup>14</sup>

Kepuasan kerja dianggap sebagai salah satu faktor utama dalam hal efisiensi dan efektivitas dari organisasi serta bisnis. Keinginan pribadi dari mereka sendiri merupakan indikator yang sangat baik untuk pentingnya kepuasan kerja di dalam usaha. Saat menganalisis kepuasan kerja logika bahwa pebisnis yang puas adalah pebisnis yang bahagia dan pebisnis yang bahagia adalah pebisnis yang sukses.<sup>15</sup>

Selaras dengan pandangan Islam, kepuasan kerja dapat kita simak dalam firman Allah SWT. Q.S at-Taubah ayat 59:

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ

Artinya: “Dan sekiranya mereka benar-benar ridha dengan apa yang diberikan kepada mereka oleh Allah dan Rasul-Nya, dan berkata cukuplah Allah bagi kami, Allah dan Rasul-Nya akan memberikan kepada kami sebagian dari karunia-Nya. Sesungguhnya kami orang-orang yang berharap kepada Allah.”

Berdasarkan tafsir dari Ibnu Katsir, tafsir dari Q.S at-Taubah ayat 59 adalah Allah mengingatkan orang-orang munafik yang mencela Rasulullah agar mereka menempuh jalan yang lebih baik dan membimbing mereka kepada perilaku yang lebih agung. Rahasia besar untuk memperoleh hal itu adalah dengan meridhai apa yang diberikan oleh Allah dan Rasul-Nya dan dengan berkata “Cukuplah Allah bagi kami”. Hendaknya mereka mengatakan hal itu dengan berserah diri kepada

---

<sup>14</sup>Maria Dalkrani and Efstathios, “The Effect of Job Satisfaction on Employee Commitment,” *International Journal of Business d Economic Sciences Applied Research* Vol. 11, no. No. 3 (2019). 17.

<sup>15</sup>Briken Aziri, “Job Satisfaction: A Literature Review,” *Jurnal Manajemen Research and Practice* Vol. 3, no. No. 4 (2011). 78-79.

Allah saja. Hendaknya hanya kepada Allah saja mereka berharap dan memohon bimbingan untuk taat kepada Rasul-Nya.<sup>16</sup>

Korelasi Q.S at-Taubah ayat 59 dengan penelitian ini khususnya mengenai kepuasan kerja. Selaras dengan tafsiran tersebut, maka peneliti dapat mengetahui korelasi antara variabel kepuasan kerja dengan Islam ialah bahwa dalam Islam telah diperintahkan kepada manusia untuk meridhai apa yang diberikan oleh Allah. Ridha yang dimaksud ialah merasa cukup dan puas dengan apapun yang diberikan oleh Allah.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Purpasari dalam Jurnal Psikologi mengenai gambaran kepuasan kerja, hasilnya adalah seseorang akan merasa puas ketika merasakan terpenuhinya faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Faktor-faktor kepuasan kerja itu terdiri dari kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji, kondisi lingkungan kerja, komunikasi, dan fasilitas.<sup>17</sup> Sedangkan faktor-faktor kepuasan kerja menurut Herzbergh terbagi menjadi dua faktor, yaitu faktor motivator dan faktor *hygiene*. Faktor motivator terdiri dari, Tanggung jawab (*responsibility*), Pertumbuhan pribadi (*interpersonal growth*), Pencapaian (*achievement*), Pengakuan (*recognition*), dan Pekerjaan itu sendiri (*job*). Faktor yang kedua yaitu faktor *hygiene* terdiri dari, Gaji (*pay*), Kondisi kerja (*working condition*), Hubungan antar rekan kerja (*coworkers*), Kebijakan perusahaan (*company policy*), dan Supervisi (*supervision*).<sup>18</sup> Hal tersebut menunjukkan bahwa

---

<sup>16</sup>Mudah Tafsir Ibnu Katsir Jilid 3, (Jakarta: Maghfirah Pustaka, 2017), 542.

<sup>17</sup>Septya Puspasari R, "Gambaran Kepuasan Kerja Karyawan Perusahaan Air Minum DKI Jakarta (PAM Jaya) Jakarta Pusat," *Jurnal Psikologi* Vol. 9, no. No. 2 (2011). 68.

<sup>18</sup>Noermijati, *Kajian Tentang Aktualisasi Teori Herzberg, Kepuasan Kerja Dan Kinerja Spiritual Manager Operasional* (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2013); Michael G. Aamodt, *Industrial/Organizational Psychology* (USA: Cengage Learning, 2010); Stephen P. Robbins and Timothy A. Judge, *Organizational Behavior*, trans. Diana Angelica, Ria Cahyani, and Abdul Rosyid, 12th ed. (Jakarta: Salemba Empat, 2008); Muhammad Busro, *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2018).

kepuasan kerja seseorang bergantung pada faktor-faktor yang mempengaruhinya. Kembali lagi pada konsep awal bahwasanya kepuasan kerja manusia berbeda-beda karena hakikatnya kepuasan kerja sifatnya individual.

Berdasarkan wawancara awal peneliti dengan salah satu *seller* yang berinisial PF mengungkapkan bahwa kepuasan kerja sebagai seorang *seller* yang berjualan di media sosial termasuk Shopee semata-mata tidak hanya mengenai tingkat pendapatan saja, melainkan merasa puas ketika pelanggan memberikan *review* yang baik melalui komentar dan pemberian bintang lima. Hal itu sangat berpengaruh terhadap rating toko yang mana menjadi salah satu alasan konsumen berani untuk berbelanja *online* di toko itu. Setiap individu yang bekerja, tentu memiliki rasa kepuasan tersendiri yang tidak bisa disama ratakan seluruhnya. Hal ini sesuai dengan kesimpulan definisi dari kepuasan kerja yang sifatnya individual dan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Maka dari itu, adanya penelitian ini diharapkan dapat menganalisis lebih dalam untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada *seller* di Shopee Banjarmasin.<sup>19</sup>

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan oleh peneliti, maka rumusan masalah yang didapat pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan kerja pada *seller* di Shopee Banjarmasin?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada *seller* di Shopee Banjarmasin?

---

<sup>19</sup>Wawancara *Via WhatsApp*, 25 Juni 2021.

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah didapatkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja pada *seller* di Shopee Banjarmasin.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada *seller* di Shopee Banjarmasin.

### D. Signifikansi Penelitian

Setelah penelitian ini telah selesai dilaksanakan, peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat, yaitu sebagai berikut:

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan oleh peneliti dapat memberikan kontribusi wawasan serta kajian dalam bidang ilmu psikologi, khususnya bidang Psikologi Industri dan Organisasi mengenai kepuasan kerja pada *seller*. Peneliti juga mengharapkan penelitian ini dapat memberikan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai variabel terkait.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Universitas Islam Negeri Antasari

Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat dijadikan informasi untuk bahan evaluasi lebih lanjut mengenai faktor-faktor kepuasan kerja pada *seller* di Shopee Banjarmasin.



b. Bagi Peneliti

Bagi peneliti sendiri berharap dapat memahami dan mengetahui apa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada *seller* di Shopee Banjarmasin.

c. Bagi Subjek Penelitian

Memberikan informasi dan faktor-faktor mengenai kepuasan kerja kepada subjek.

d. Bagi Penyedia Shopee

Menjadikan penyedia Shopee agar selektif dalam memilih *seller* berdasarkan kualitas toko *seller* tersebut.

## E. Definisi Operasional

Agar terhindar dari kekeliruan yang terkait dengan proses penelitian ini, maka peneliti memberikan batasan sebagai acuan dalam penelitian ini, diantaranya adalah:

### 1. Kepuasan Kerja

Kepuasan ialah suatu perasaan menyenangkan yang merupakan hasil dari persepsi individu dalam rangka menyelesaikan tugas atau memenuhi kebutuhannya dengan tujuan memperoleh nilai-nilai yang penting bagi dirinya.<sup>20</sup>

Sedangkan kepuasan kerja merupakan sikap umum individu yang bersifat individual tentang perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja juga dapat diartikan sebagai hasil dari pengalaman seseorang dalam hubungannya dengan penilaian sendiri mengenai apa yang

---

<sup>20</sup>Sutarto Wijono, *Psikologi Industri Dan Organisasi* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2017). 119.

dikehendaki dan diharapkan dari pekerjaannya.<sup>21</sup> Penjelasan kepuasan kerja dipertegas oleh Wegner dan Hollenback yang mengutip ungkapan Locke, bahwa kepuasan kerja adalah: “*A pleasurable feeling that result from the perpection that one’s job fulfills or allows for the fulfillment of one’s important job values*”, yang diartikan sebagai sebuah perasaan menyenangkan yang dihasilkan dari persepsi bahwa pekerjaan seseorang memenuhi atau memungkinkan untuk pemenuhan nilai-nilai penting dalam pekerjaannya.<sup>22</sup>

Kepuasan kerja tentu dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dalam penelitian ini menurut teori Herzberg terbagi menjadi dua faktor, yaitu:<sup>23</sup>

a. Faktor Motivator

- 1) Tanggung jawab (*responsibility*)
- 2) Pertumbuhan pribadi (*interpersonal growth*)
- 3) Pencapaian (*achievement*)
- 4) Pengakuan (*recognition*)
- 5) Pekerjaan itu sendiri (*job*)

b. Faktor *Hygiene*

- 1) Gaji atau pendapatan (*pay*)
- 2) Kondisi kerja (*working condition*)
- 3) Hubungan antar rekan kerja (*coworkers*)

---

<sup>21</sup>Nuzsep Almigo, “Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Produktivitas Kerja Karyawan” Vol. 1, no. No. 1 (2004). 53.

<sup>22</sup>Wijono, *Psikologi Industri Dan Organisasi*. 119.

<sup>23</sup>Frederick Herzberg, Bernard Mausner, and Barbara Bloch Snyderman, *The Motivation to Work* (New Brunswick, N.J., U.S.A: Transaction Publishers, 1993); Robbins and Judge, *Organizational Behavior*; Busro, *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*; Noermijati, *Kajian Tentang Aktualisasi Teori Herzberg, Kepuasan Kerja Dan Kinerja Spiritual Manager Operasional*.

- 4) Kebijakan perusahaan (*company policy*)
- 5) Supervisi (*supervision*)

Berdasarkan pemaparan tersebut, peneliti pada penelitian ini mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan di mana seseorang memandang pekerjaan mereka sehingga sikap tersebut dapat mempengaruhi kepuasan kerja.

## 2. *Seller*

*Seller* adalah istilah dalam bahasa Inggris yang berarti penjual. *Seller* akan menjualkan produk kepada konsumen agar mendapatkan laba atau keuntungan. Produk yang dijual bisa berupa barang atau jasa. Pada penelitian ini, *seller* didefinisikan sebagai orang yang berbisnis atau berjualan di dalam *marketplace* Shopee.<sup>24</sup>

## F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu mengenai topik yang sejalan dengan penelitian ini menunjukkan beberapa hasil yang terkait dengan kepuasan kerja seseorang. Penelitian tersebut diantaranya:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan Harahap dengan judul “Analisa Kepuasan Kerja Karyawan di CV. Rezeki Medan” dalam *Jurnal Manajemen Tools*, Vol.8, No.2 Desember 2017.<sup>25</sup> Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kepuasan kerja karyawan di CV. Rezeki Medan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif

---

<sup>24</sup>James Timothy, *Membangun Bisnis Online* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2010). 83

<sup>25</sup>Ramadhan Harahap, “Analisa Kepuasan Kerja Karyawan Di CV. Rezeki Medan,” *Jurnal Manajemen Tools* Vol. 8, no. No. 2 (2017).

dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara terstruktur. Wawancara dilakukan pada satu subjek yaitu direktur CV. Rezeki Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan CV. Rezeki Medan pada tahun 2016 masih dinilai kurang bagus. Hal ini dapat dilihat dari beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain sebagian besar karyawan merasa kurang puas dengan gaji yang mereka terima saat ini. Persamaannya dengan penelitian penulis ialah sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini ialah pada bagian tujuan dan subjek yang mana penelitian terdahulu bertujuan menganalisa kepuasan kerja pada karyawan CV. Rezeki Medan. Sedangkan penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada *seller*. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini ialah sama-sama menggunakan variabel kepuasan kerja dan menggunakan metode deskriptif kualitatif.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Khifi Ulliya Andriwati Sandhy dan Yohana Wuri Satwika dengan judul “Kepuasan Kerja Perempuan yang Bekerja sebagai Satpam” dalam *Jurnal Penelitian Psikologi*, Vol.05, No.03, pada tahun 2018.<sup>26</sup> Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja dan pengaruh lingkungan terhadap kepuasan kerja perempuan yang bekerja sebagai satpam. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Partisipan penelitian ini adalah lima satpam yang bekerja di Surabaya dan sesuai

---

<sup>26</sup>Khifi Ulliyah Andriwati Sandhy and Yohana Wuri Satwika, “Kepuasan Kerja Perempuan yang Bekerja sebagai Satpam,” *Jurnal Penelitian Psikologi* Vol. 05, no. No. 03 (2018).

dengan kriteria yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja pada kelima partisipan yang bekerja sebagai satpam perempuan berupa keadaan psikologis yang menampakkan respon positif karena merasa puas dengan pekerjaannya. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu subjek pada penelitian terdahulu adalah wanita yang bekerja sebagai satpam. Sedangkan penelitian ini subjeknya adalah perintis bisnis *online*. Perbedaan selanjutnya adalah lokasi penelitian, yang mana penelitian terdahulu dilakukan di Surabaya, sedangkan penelitian ini dilakukan di Banjarmasin. Sedangkan persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel kepuasan kerja.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Meida Aditya, Syamsul Hadi Senen, dan Girang Razati dengan judul “Gambaran Lingkungan, Kepuasan Kerja, dan Loyalitas Karyawan El Royal Hotel Bandung” dalam *Journal of Business Management Education*, Vol.3, No. 1 Mei 2018.<sup>27</sup> Penelitian ini bertujuan untuk melihat gambaran lingkungan, kepuasan kerja, dan loyalitas karyawan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif dengan metode *explanatory survei*. Sebanyak 110 responden dipilih untuk mengumpulkan data dari responden. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan analisis deskriptif, didapatkan hasil bahwa lingkungan kerja berada dalam kategori cukup baik dengan skor 68,83%, kepuasan kerja dan loyalitas karyawan berada dalam kategori cukup tinggi dengan skor masing-masing 70,57% dan 71,68%. Hasil penelitian

---

<sup>27</sup>Meida Aditya Rahayu, Syamsul Hadi Senen, and Girang Razati, “Gambaran Lingkungan, Kepuasan Kerja, dan Loyalitas Karyawan El-Royale Hotel Bandung,” *Journal of Business Management Education (JBME)* Vol. 3, no. No. (2018).

menunjukkan bahwa lingkungan kerja berada dalam kategori cukup baik, serta kepuasan kerja dan loyalitas karyawan dalam kategori cukup tinggi. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah terletak pada variabel. Penelitian terdahulu terdapat tiga variabel yaitu lingkungan, kepuasan kerja, dan loyalitas. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan satu variabel yang akan diperdalam yaitu kepuasan kerja. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Agung Gunawan dan Aini Kusniawati dengan judul “Analisis Faktor-faktor yang Menentukan Kepuasan Kerja Pegawai Puskesmas” di dalam Jurnal *Management Review*, Vol. 3, No. 2 10 Februari – 20 Mei 2019.<sup>28</sup> Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang menentukan kepuasan kerja pegawai Puskesmas di Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan verifikatif serta analisis kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara dan observasi. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis kualitatif dengan melakukan analisis triangulasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya faktor-faktor yang menentukan kepuasan kerja pegawai puskesmas yang antara lain faktor gaji/kesejahteraan, hubungan antar pribadi/rekan kerja, mutu supervisi, karakteristik pekerjaan serta peluang untuk berkembang/promosi. Faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam menentukan kepuasan kerja pegawai

---

<sup>28</sup>Agung Gunawan and Aini Kusniawati, “Analisis Faktor-faktor yang Menentukan Kepuasan Kerja Pegawai Puskesmas,” *Journal of management Review* Vol. 3, no. No. 2 (2019).

Puskesmas antara lain: adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pegawai terkait dengan pemberian gaji atau kesejahteraan pegawai sehingga menyebabkan pegawai tidak merasa puas, kurangnya dukungan pegawai untuk membantu pegawai lainnya yang sedang melaksanakan pekerjaan sehingga menyebabkan pegawai kesulitan dalam mengatasi masalahnya, kurangnya pengawasan penyelesaian pekerjaan yang dilaksanakan oleh pegawai. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini ialah pada bagian tujuan, metode, dan subjek penelitian yang mana penelitian terdahulu bertujuan untuk menganalisis faktor yang menentukan kepuasan kerja dengan menggunakan metode deskriptif dan verifikatif serta analisis kualitatif, serta subjek seorang pegawai puskesmas. Sedangkan penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, serta subjek seorang seller. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini ialah penggunaan variabel yang sama yaitu kepuasan kerja.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Hapsari Nelma dengan judul “Gambaran Kepuasan Kerja Pada Profesional Kesehatan Jiwa di Jakarta” dalam Jurnal Vol.10, No.1 pada tahun 2021.<sup>29</sup> Penelitian ini bertujuan untuk melihat gambaran kepuasan kerja profesional kesehatan jiwa dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Metode fenomenologi dan *in-depth interview* untuk pengambilan data. Metode purposive sampling digunakan karena subjek penelitian harus memenuhi kriteria tertentu yaitu

---

<sup>29</sup>Nelma, “Gambaran Kepuasan Kerja Pada Profesional Kesehatan Jiwa di Jakarta.”

subjek penelitian masih aktif bekerja sebagai profesional kesehatan jiwa dan memiliki masa kerja minimal 1 tahun. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor motivational yang berupa persepsi positif terhadap tanggung jawab dan pencapaian memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan kerja professional kesehatan kerja. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada subjek. Subjek penelitian terdahulu adalah Profesional Kesehatan Jiwa dan pada penelitian ini menggunakan subjek perintis bisnis *online*. Perbedaan yang kedua ialah tujuan penelitian yang mana penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui kepuasan kerja, sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor kepuasan kerja. Persamaan dengan penelitian yang akan diteliti adalah dalam penggunaan metode kualitatif dan variabel kepuasan kerja.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Bestyana Beliadwi dan Clara Moningka dengan judul “Gambaran Kepuasan Kerja Karyawan PT. Worleyparsons Indonesia Ditinjau Dari Teori Dua Faktor Herzbergh” dalam Jurnal Psibernetika, Vol. 5, No. 2 Oktober 2017<sup>30</sup>. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja karyawan PT. Worleyparsons Indonesia ditinjau dari teori dua faktor Herzbergh. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Subjek penelitian diambil dari populasi karyawan PT. Worleyparsons yang sudah bekerja selama kurang lebih satu tahun. Besar populasi karyawan adalah 200 orang. Subjek penelitian diambil dengan menggunakan metode *Nonprobability Sampling* dengan teknik *sampling jenuh*. Teknik ini digunakan untuk mengambil seluruh

---

<sup>30</sup>Bestyana Beliadwi and Clara Moningka, “Gambaran Kepuasan Kerja Karyawan PT. Worleyparsons Indonesia Ditinjau Dari Teori Dua Faktor Herzbergh,” *Jurnal Psibernetika* Vol. 5, no. No. 2 (2017).



populasi menjadi sampel karena jumlah populasi yang tidak terlalu besar. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner kepuasan kerja diambil dan dimodifikasi berdasarkan teori dua faktor dari Herzbergh terhadap gambaran kepuasan kerja karyawan ada perusahaan. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan alat ukur kepuasan kerja karyawan dan melakukan wawancara secara tidak terstruktur. Untuk menguji dan menganalisis data penelitian ini menggunakan teknik analisa deskriptif melalui nilai tingkatan atau klasifikasi dari skor-skor yang diperoleh melalui rata-rata dengan bantuan *SPSS for windows*. Hasil dari penelitian ini dari 200 karyawan yang disebarkan hanya 133 kuesioner yang kembali. Berdasarkan kuesioner yang kembali itu, ada 91 karyawan yang memiliki kepuasan yang tinggi (68.4%) terhadap pekerjaannya dan lima karyawan yang memiliki kepuasan rendah (3.8%) terhadap pekerjaannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan terhadap pekerjaannya sebagian besar dalam kategori di atas rata-rata. Berdasarkan hasil analisa deskriptif tersebut, terlihat bahwa rata-rata kepuasan kerja karyawan ada pada faktor *hygiene*. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama meneliti kepuasan kerja yang ditinjau dari teori dua faktor menurut Herzbergh. Sedangkan perbedaannya adalah pada bagian metode. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif, sedangkan penelitian penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.

## **G. Sistematika Penulisan**

Agar mempermudah penulisan pada penelitian ini, maka sistematika penulisan penelitian ini secara ringkas dapat dijelaskan sebagai berikut:

Bab I merupakan Pendahuluan, bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, signifikansi penelitian, definisi istilah, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan Landasan Teori, bab ini memaparkan teori-teori, definisi, dan penjelasan yang berkaitan dengan penelitian yang akan diteliti.

Bab III merupakan Metode Penelitian, bab ini berisikan tentang tata cara pengambilan data, penulisan data yang berkaitan dengan subjek penelitian, dan lokasi penelitian.

Bab IV merupakan Pembahasan dan Laporan Hasil Penelitian, bab ini berisikan uraian dan pengelompokkan data-data hasil penelitian serta data-data yang peneliti dapatkan disusun dan dikelompokkan berdasarkan permasalahan masing-masing dan menyesuaikan data yang didapat dengan teori-teori yang ada. Bab V merupakan Penutup, bab ini memaparkan kesimpulan hasil akhir penelitian dan saran-saran untuk yang berkaitan dengan penelitian ini.