

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Singkat Shopee

Shopee adalah *platform* belanja *online* yang mulai berdiri pada tahun 2009 di Singapura. Pendiri dari perusahaan Shopee adalah Forrest Li. Pada tahun yang 2015, Shopee mulai berekspansi ke beberapa negara di Asia salah satunya Indonesia. Meski bisa dikatakan perusahaan *e-commerce* baru di Indonesia, Shopee mengkalim telah memiliki lebih dari 50 juta *listing* aktif. Selain itu, Shopee menempati peringkat “*Top one shopping app*” di Play store dan App store selama beberapa bulan terakhir.¹

Shopee adalah pusat perbelanjaan *online* di mana kita bisa mendapatkan berbagai macam kebutuhan. Tercatat total penjual aktif di *platform* Shopee Indonesia ada sekitar lima juta penjual, termasuk di wilayah Banjarmasin dengan perhitungan peneliti di aplikasi Shopee kurang lebih ada 500 toko yang terdaftar. Shopee menyediakan sarana yang tepat untuk mendukung para penjual dalam berjualan di Shopee. Untuk meningkatkan popularitas produk jualan, para penjual dapat ikut serta dalam kampanye dan promosi yang disediakan.

¹Situs Shopee.co.id diakses pada 20 Juli 2023

2. Visi, Misi, dan Tujuan

a. Visi

Untuk menjadi *mobile marketplace* nomor satu di Indonesia.

b. Misi

Mengembangkan kewirausahaan bagi para penjual di Indonesia.

c. Tujuan

Memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya hanya melalui *smartphone*. Sehingga, pengguna Shopee tidak perlu berlelah diri dalam mencari apa yang mereka butuhkan karena semua sudah tersedia di Shopee.

B. Prosedur Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan subjek tertuju kepada *seller* di Shopee Banjarmasin. Penelitian ini meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada *seller*. Penelitian ini menggunakan metode *mix methode* di mana pendekatan kuantitatif digunakan sebagai alat tes psikologi untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja pada subjek dan pendekatan kualitatif untuk mengetahui secara mendalam apa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada subjek. Penyebaran skala diberikan kepada 30 partisipan yang sesuai dengan kriteria subjek penelitian. Setelah itu, data akan dihasilkan dan menunjukkan tingkat kepuasan kerja pada 30 subjek terkait. Kemudian, peneliti akan memilih tiga subjek masing-masing satu subjek dengan kepuasan kerja paling tinggi, satu subjek dengan kepuasan kerja sedang, dan satu subjek dengan kepuasan kerja rendah.

TABEL 4.1 PROSEDUR PENELITIAN

No	Tanggal	Pelaksanaan Penelitian	Ket.
1	4 Januari 2023	Konsultasi penyusunan <i>guide interview</i> dengan dosen pembimbing	
2	16 Januari – 3 Februari 2023	Konsultasi Guide Interview dengan Ibu Lita Ariani M.Psi, Psikolog selaku <i>professional judgment 1</i>	
3	12 Januari – 2 Februari 2023	Konsultasi Guide Interview dengan Ibu Ceria Hermina M.Psi, Psikolog selaku <i>professional judgment 2</i>	
4	10 Maret 2023	Konsultasi penyusunan skala penelitian dengan dosen pembimbing	
5	7 Juni – 9 Juni 2023	Konsultasi skala penelitian dengan Ibu Lita Ariani M.Psi, Psikolog selaku <i>professional judgment 1</i>	
6	9 Juni – 14 Juni 2023	Konsultasi skala penelitian dengan Ibu Ceria Hermina M.Psi, Psikolog selaku <i>professional judgment 2</i>	
7	15 Juli – 18 Juli 2023	<i>Try out</i> skala penelitian	
8	19 Juli – 21 Juli 2023	Uji validitas dan reliabilitas	

9	28 Juli 2023	Konsultasi hasil <i>try out</i> skala penelitian	
10	12 Agustus 2023	Membuat surat izin riset	
11	13 Agustus – 27 Agustus 2023	Penyebaran skala penelitian	
12	28 Agustus – 9 September 2023	Tabulasi dan pengolahan data	
13	16 September- 21 September 2023	Wawancara	
14	25 September- 16 Oktober 2023	Analisis data	
15	17 Oktober- 20 Oktober 2023	Penarikan kesimpulan	

C. Paparan Data Kuantitatif

1. Hasil Uji instrumen

Peneliti dalam pengujian validitas instrumen akan terlebih dahulu menyebarkan instrumen penelitian dari skala kepuasan kerja pada 30 orang *seller* di Shopee Banjarmasin. Peneliti pada konteks ini menguji coba instrumen skala kepuasan kerja, yaitu guna mengetahui validitas dan reliabilitasnya.

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan langkah yang harus dilakukan untuk mengetahui akurasi kekuatan instrumen atau skala yang digunakan sebagai alat ukur dalam suatu penelitian.² Uji validitas yang digunakan pada penelitian ini adalah *Correlation Product Moment* yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistics*. Acuan dalam pengambilan keputusan dalam uji validitas yaitu apabila nilai r hitung $> r$ tabel maka item dinyatakan valid, sebaliknya jika nilai r hitung $< r$ tabel maka item dinyatakan tidak valid atau gugur sehingga tidak bisa digunakan pada penelitian. Cara untuk menentukan r tabel menggunakan $df = N-2$ dengan N adalah jumlah sampel pada uji coba atau *tryout*. Hasilnya yaitu r tabel dengan rincian $df = 30 - 2$ dengan hasil 28. Jika signifikansi yang digunakan 5%, maka dapat diketahui bahwa nilai dari r tabel adalah 0,361.

Berdasarkan teori kepuasan kerja model Robbins dan Judge, peneliti menggunakan skala kepuasan kerja yang disusun dengan berpacu pada lima aspek yaitu kepuasan terhadap pekerjaan, kepuasan terhadap pendapatan, kepuasan terhadap supervisi, kepuasan terhadap rekan kerja, dan kesempatan promosi. Sesuai hasil uji validitas instrumen dengan rumus *product moment* bertaraf signifikan 5% dilihat dari r tabel = 0,361. Sebanyak 35 item pernyataan diberikan pada 30 partisipan. Setelah

²Lijian P. Sinamba and Sarton Sinambela, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Teoritik Dan Praktik* (Depok: Rajawali Pers, 2021). 273

dilakukan uji validitas, terdapat 33 item valid dan dua item tidak valid atau dinyatakan gugur. Item yang tidak valid yaitu pernyataan nomor 34 dan 35. Berikut adalah tabel *blueprint* setelah dilakukan uji validitas.

TABEL 4.2 HASIL UJI VALIDITAS SKALA KEPUASAN KERJA

No	Aspek	Indikator	Favorable		Unfavorable		Total
			Valid	Tidak Valid	Valid	Tidak Valid	
1	Kepuasan Kerja	Kepuasan terhadap pekerjaan	1,2,6, 8,13, 15,17, 20,25, 29,33	-	10, 22, 26, 31	-	15
		Kepuasan terhadap pendapatan	3,7,12, 21,27, 32	-	18	-	7
		Kepuasan terhadap supervisi	4,9,23	-	16	-	4
		Kepuasan terhadap rekan kerja	11,14, 24,28, 30	-	-	-	5
		Kesempatan promosi	5,19	-	-	34,35	4

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah syarat yang harus terpenuhi dalam situasi instrumen atau skala agar dapat dinyatakan alat tersebut konsisten dan dapat digunakan berulang-ulang.³ Alat ukur reliabel dapat mengukur variabel penelitian secara akurat sehingga data yang didapatkan benar-benar menggambarkan kondisi subjek penelitian yang sebenarnya. Uji reliabilitas mempunyai ketentuan berupa semakin nilai ujinya mendekati angka 1, maka reliabilitasnya dikatakan baik, sebaliknya jika mendekati angka 0 maka nilai reliabilitasnya dikatakan rendah.⁴

Pada penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan aplikasi *IBM SPSS Statistics*. Hasil uji reliabilitas skala kepuasan kerja menunjukkan nilai 0,940. Berdasarkan dengan ketentuan bahwa jika nilai ujinya mendekati angka 1, maka reliabilitasnya dikatakan baik. Sesuai dengan ini, dapat kita ketahui bahwa 0,940 mendekati angka 1, maka dapat dikatakan bahwa skala kepuasan kerja pada penelitian ini dikatakan reliabel.

TABEL 4.3 HASIL UJI RELIABILITAS

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.940	35

³Saifuddin Azwar, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)* (Jakarta: Bumi Aksara, 1996). 77

⁴Saifuddin Azwar, *Penyusunan Skala Psikologi* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2012). 83

2. Hasil Data Kuantitatif

a. Gambaran Responden

Subjek pada penelitian ini adalah *seller* yang mana *online shop* nya telah terdaftar di Shopee. Pada penelitian ini, peneliti menyebar luaskan kuesioner dalam bentuk *google formulir* kepada 30 responden. Ada 33 item pernyataan yang tertera dalam kuesioner tersebut. Adapun deskripsi umum atau gambaran responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

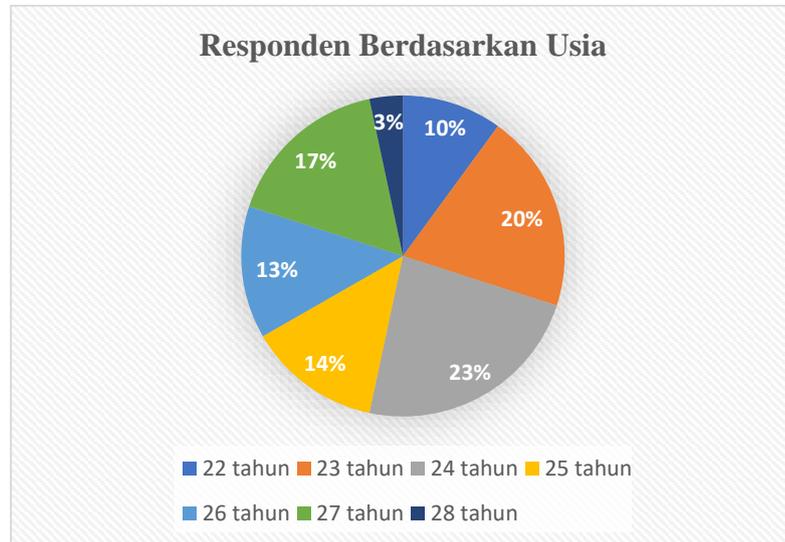
1) Gambaran Responden Berdasarkan Usia

Adapun gambaran responden berdasarkan usia pada penelitian ini dapat dilihat melalui tabel dan gambar berikut:

TABEL 4.4 RESPONDEN BERDASARKAN USIA

No	Usia (tahun)	Jumlah
1	20	-
2	21	-
3	22	3
4	23	6
5	24	7
6	25	4
7	26	4
8	27	5
9	28	1
10	29	-
11	30	-
Jumlah		30

GAMBAR 4.1 DIAGRAM RESPONDEN BERDASARKAN USIA



Berdasarkan tabel dan diagram yang telah dipaparkan, menunjukkan bahwa jumlah responden berumur 22 tahun berjumlah tiga orang atau 10%, berumur 23 tahun berjumlah enam orang atau 20%, berumur 24 tahun berjumlah tujuh orang atau 23%, berumur 25 tahun berjumlah empat orang atau 14%, berumur 26 tahun berjumlah lima orang atau 13%, berumur 27 tahun berjumlah empat orang atau 17%, dan berumur 28 tahun hanya satu orang atau 3%.

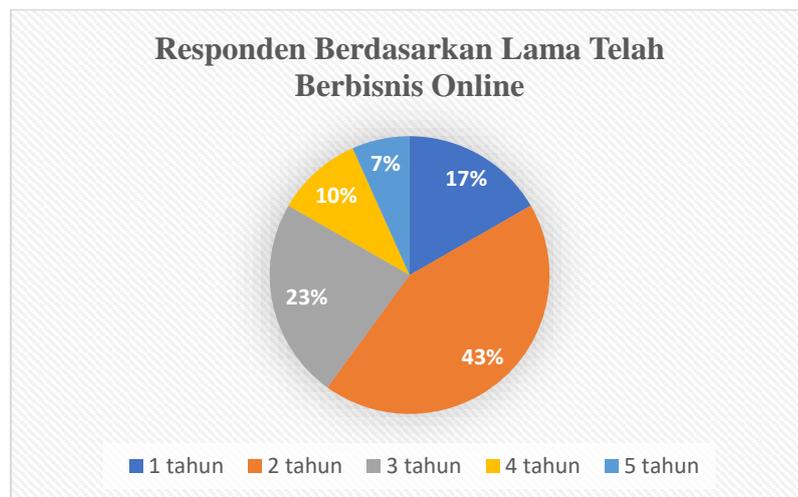
2) Gambaran Responden Berdasarkan Lama Telah Berbisnis *Online*

Adapun gambaran responden berdasarkan lama telah berbisnis *online* pada penelitian ini dapat dilihat melalui tabel dan gambar berikut:

TABEL 4.5 RESPONDEN BERDASARKAN LAMA TELAH BERBISNIS *ONLINE*

No	Lama Telah Berbisnis Online	Jumlah
1	1 tahun	5
3	2 tahun	13
4	3 tahun	7
5	4 tahun	3
6	5 tahun	2
Jumlah		30

GAMBAR 4.2 DIAGRAM RESPONDEN BERDASARKAN LAMA TELAH BERBISNIS *ONLINE*



Berdasarkan tabel dan diagram tersebut menunjukkan bahwa responden yang telah berbisnis *online* selama satu tahun berjumlah lima orang atau 17%, selama dua tahun berjumlah 13 orang atau 43%, selama tiga tahun berjumlah tujuh orang atau 23%, selama empat tahun berjumlah tiga orang atau 10%, dan selama lima tahun berjumlah dua orang atau 7%.

b. Uji Asumsi

1) Uji Normalitas

Uji ini merupakan salah satu uji asumsi yang dilakukan pada sebuah penelitian dengan tujuan untuk mengetahui data yang diperoleh di lapangan apakah sudah sesuai dengan distribusi teoritis atau memiliki kenormalan distribusi. Sehingga, penelitian dapat dilanjutkan ke proses berikutnya. Uji ini menggunakan teknik *kolmogorov-smirnov* yang menggunakan nilai sig. (*asmp Sig. 2-tailed*). Adapun yang menjadi dasar keputusannya adalah apabila nilai sig. $> 0,05$ maka data penelitian dinyatakan berdistribusi normal, dan sebaliknya apabila nilai sig. $< 0,05$ maka data penelitian dinyatakan tidak berdistribusi normal.⁵

Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan aplikasi *IBM SPSS vers 25* dan diperoleh hasil sebagai berikut:

TABEL 4.6 HASIL UJI NORMALITAS SKALA KEPUASAN KERJA

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kepuasan Kerja
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	111.97
	Std. Deviation	15.630
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.144
	Positive	.084
	Negative	-.144
Test Statistic		.144
Asymp. Sig. (2-tailed)		.117 ^c

⁵Akbar Nasrum, *Uji Normalitas Untuk Penelitian* (Bali: Jayapangus Press, 2018). 38

Mengacu pada tabel tersebut, dapat diketahui nilai signifikansi pada variabel kepuasan kerja adalah 0,117 yang mana nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, asumsi atau persyaratan normalitas telah terpenuhi.

c. Hasil Uji Kategorisasi

Kategorisasi ini bertujuan untuk menempatkan individu ke dalam kelompok-kelompok yang posisinya berjenjang menurut suatu kontinum berdasarkan atribut yang diukur.⁶ Sebelum masuk ke rumus perhitungan kategorisasi, maka langkah pertama yang dilakukan adalah mencari nilai minimal, nilai maksimal, mean teoritik, dan standar deviasi.

$$\begin{aligned} \text{Nilai minimal} &= \text{skor minimal} \times \text{jumlah item} \\ &= 1 \times 33 \\ &= 33 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai maksimal} &= \text{skor maksimal} \times \text{jumlah item} \\ &= 5 \times 33 \\ &= 165 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Mean teoritik } (\mu) &= \text{nilai minimal} \times \text{jumlah kategorisasi} \\ &= 33 \times 3 \\ &= 99 \end{aligned}$$

Standar deviasi (σ) menggunakan rumus pada aplikasi microsoft excel didapatkan hasil 15,63 dibulatkan menjadi 16.

⁶Azwar, *Penyusunan Skala Psikologi*. 147

Selanjutnya untuk mengetahui perhitungan kategorisasi digunakan rumus sebagai berikut:

Kategori Rendah : $X < (\mu - 1,0 \sigma)$

Kategori Sedang : $(\mu - 1,0 \sigma) \leq X < (\mu + 1,0 \sigma)$

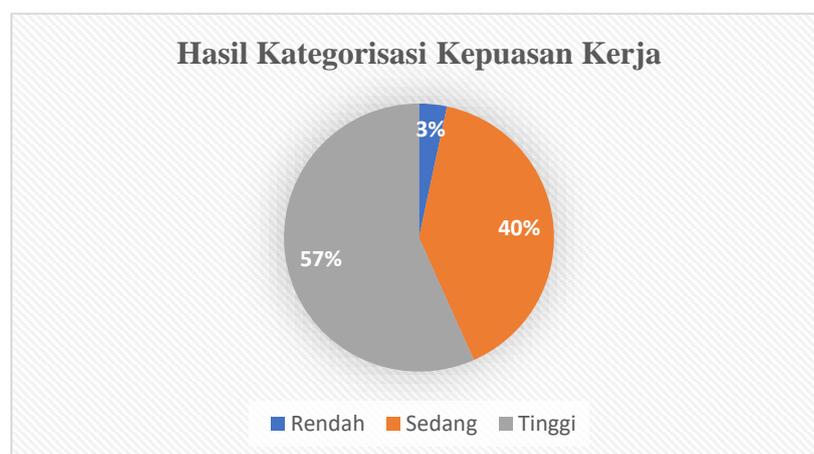
Kategori Tinggi : $(\mu + 1,0 \sigma) \leq X$

Berdasarkan rumus kategorisasi tersebut, maka setelah dilakukan perhitungan oleh peneliti sehingga didapatkan hasil sebagai berikut:

TABEL 4.7 HASIL KATEGORISASI KEPUASAN KERJA *SELLER*

No	Kategori	Rentang Nilai	N	%
1	Rendah	$X < 83$	1	7 %
2	Sedang	$83 \leq X < 115$	12	10%
3	Tinggi	$115 \leq X$	17	83 %

GAMBAR 4.3 DIAGRAM RESPONDEN BERDASARKAN HASIL KATEGORISASI KEPUASAN KERJA



Berdasarkan tabel kategorisasi tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat satu orang atau 3% yang memiliki kepuasan kerja kategori rendah, 12 orang atau 40% dengan kategori sedang, dan 17 orang atau 57% dengan kategori tinggi.

D. Paparan Data Kualitatif

1. Identitas Subjek

Pengambilan data dalam penelitian kualitatif ini berdasarkan pada kriteria yang ditetapkan peneliti yang berkaitan pula dengan hasil data penelitian kuantitatif sebelumnya, yaitu *seller* di Shopee Banjarmasin yang berjenis kelamin perempuan, berumur 20 sampai 30 tahun, telah berbisnis *online* minimal selama enam bulan, dan memiliki kepuasan kerja tinggi, sedang, rendah. Berdasarkan hal tersebut, maka didapatkan subjek yang akan diwawancara sebanyak tiga orang.

TABEL 4.8 TABULASI DATA SUBJEK KUALITATIF

No	Inisial Subjek	Jenis Kelamin	Usia (tahun)	Lama Berbisnis <i>Online</i> (tahun)	Skor	Kategori Kepuasan Kerja
1	RH	Perempuan	24	3	142	Tinggi
2	FA	Perempuan	23	2	101	Sedang
3	RAS	Perempuan	22	2	82	Rendah

2. Alur Mendapatkan Subjek

Pada penelitian ini, cara mendapatkan subjek yang dilakukan peneliti adalah melakukan sebaran kuesioner yang dikirimkan ke 30 responden. Responden tersebut dipilih sesuai dengan kriteria subjek yang telah tertulis dalam penelitian ini. Setelah mendapatkan jawaban dari 30 responden tersebut, selanjutnya peneliti melakukan penghitungan untuk mendapatkan hasil kategorisasi. Setelah dilakukan penghitungan, maka didapatkan tiga kategori yaitu subjek dengan kepuasan kerja tinggi, sedang, dan rendah. Maka dari itu peneliti mengambil satu subjek dengan kategori kepuasan kerja tinggi yang diambil dari skor paling tinggi, satu subjek dengan kategori kepuasan kerja sedang yang diambil dari skor pertengahan, dan satu subjek dengan kategori kepuasan kerja rendah yang diambil dari skor paling rendah. Setelah itu, peneliti akan melakukan proses wawancara mendalam kepada tiga subjek terpilih tersebut.

3. Hubungan Peneliti dengan Subjek

Kedudukan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai peneliti (*researcher*). Sedangkan subjek merupakan *seller* di Shopee Banjarmasin. Hubungan peneliti dengan subjek RH dan RAS tidak saling kenal karena tidak pernah bertemu sebelumnya. Sedangkan dengan subjek FA, peneliti sudah pernah kenal sebelumnya.

4. Hasil Data Kualitatif

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada tiga subjek yang masing-masing memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda, maka peneliti mendapatkan hasil sebagai berikut:

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Herzbergh:

a. Faktor Motivator

1) Tanggung jawab

Tanggung jawab merupakan kepercayaan yang diberikan kepada seorang pekerja yang mana tanggung jawab tersebut dapat mendorong seseorang untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Setelah dilakukan wawancara mendalam pada ketiga subjek yang masing-masing memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda, ternyata ketiga subjek mengatakan bahwa sebagai *seller* di Shopee memang memiliki tanggung jawab yang besar. Hal ini diketahui dari jawaban subjek yang menyatakan:

“Eee pastinya punya tanggung jawab besar soalnya kan eee kita sebagai seller kita tuh harus ada punya apasih namanya sambatannya tuh kaya etalase yang orang tu nyaman mencarinya kaya itu lo” (SI.RH.B10-B14)

“Emm untuk tanggung jawab yang besar itu ya ada memiliki tanggung jawabnya kerena sebagai seller ini kan harus memberikan eee sesuatu yang terbaik untuk customer-customer kita gitu” (S2.FA.B10-B14)

“Emm tentu saja ya mba ya soalnya kan ketika saya itu terjun ke dalam dunia bisnis fokusnya bisnis online di shopee ini itu kan berarti saya harus punya tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaan saya sendiri” (S3.RAS.B12-B16)

Tetapi, ketiga subjek memiliki jawaban yang berbeda-beda terkait tanggung jawab yang besar itu apakah menjadi beban untuk dirinya. Hal ini diketahui dari jawaban mereka yang mengatakan:

“Bagi ulun tanggung jawab itu sebagai kewajiban kita” (S1.RH.B27-B28)

“Kalau beban mungkin kada beban banget sih ya soalnya kan seller ini harus kaya katalog itu harus sesuai nah kadang disitu beban atau tanggung jawab yang dirasakan tu nah, lawan jua hasil yang diterima customer tu harus sesuai dengan yang dilihat customer di katalog kita” (S2.FA.B20-B25)

“Saya jadi beban sih mba karena kan online shop saya ini kebetulan mengalami penurunan mba ya soalnya saya itu sudah tidak menyanggupi lagi gitu untuk melakukan tanggung jawab yang saya sebutkan tadi dan ada juga sih beberapa hal lain yang jadi penyebab juga gitu” (S3.RAS.B32-B37)

Berdasarkan jawaban masing-masing subjek tersebut dapat diketahui bahwa subjek RH dengan tingkat kepuasan kerja paling tinggi menyatakan bahwa tanggung jawab yang besar tidak menjadi beban bagi dirinya melainkan kewajiban. Kemudian bagi subjek FA dengan tingkat kepuasan kerja sedang atau di pertengahan antara tinggi dan rendah menyatakan bahwa tanggung jawab yang besar sedikit menjadi beban bagi dirinya. Sedangkan pada subjek RAS yang memiliki tingkat kepuasan kerja paling rendah menyatakan bahwa tanggung jawab yang besar tersebut sangat menjadi beban bagi dirinya.

Setelah itu, peneliti memberikan pertanyaan “*Apakah setelah anda melakukan atau menyelesaikan tanggung jawab tersebut, anda puas terhadap pekerjaan anda?*”, ketiga subjek tentunya memiliki jawaban yang berbeda-beda. Hal ini diketahui dari jawaban subjek yang mengatakan:

“Puas, sangat puas” (S1.RH.B67)

“Iya merasa puas dengan pekerjaan ku sekarang” (S2.FA.B64)

“Emm ketika ada suatu tanggung jawab yang saya lakukan tentunya membuat saya puas...tapi perasaan puas itu hanya sebatas saya sudah bertanggung jawab gitu, jadi bukan membuat saya puas dengan pekerjaan saya menjadi seller” (S3.RAS.B84-B89)

Berdasarkan jawaban ketiga subjek tersebut, kita dapat mengetahui bahwa tanggung jawab ternyata berpengaruh terhadap kepuasan kerja *seller*. Hal ini diketahui dengan pernyataan-pernyataan bahwa mereka puas atau tidak puas dengan pekerjaan mereka setelah melakukan atau menyelesaikan tanggung jawab sebagai *seller* di Shopee.

2) Pekerjaan itu sendiri

Pekerjaan yang menyenangkan dapat memberikan tantangan yaitu berupa motivasi dalam diri pekerja untuk menunjukkan performa kerja yang baik. Setelah dilakukan wawancara mendalam pada ketiga subjek yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda tentunya peneliti mendapatkan jawaban yang berbeda-beda juga dari setiap subjek. Pertama, ketika peneliti menanyakan “*apakah pekerjaan ini menyenangkan bagi diri anda?*”, terdapat

jawaban yang berbeda-beda dari setiap subjek. Hal ini dapat diketahui dari pernyataan subjek yang mengatakan:

“Sangat menyenangkan” (S1.RH.B200)

“Kan karena kita belajar dan sebagainya itu lo tentang dunis bisnis online ni kaya ketuju ai gitu nah jadi cukup menyenangkan aja”. (S2.FA.B165-B167)

“Kalau untuk diri saya pribadi sebenarnya menyenangkan aja sih mba...tapi ya itu tadi ternyata ada beberapa hal yang tidak sesuai dengan ekspektasi saya gitu yang akhirnya membuat saya kadang bisa kesal gitu” (S3.RAS.B159-B163)

Berdasarkan jawaban tersebut dapat kita ketahui bahwa subjek RH yang memiliki tingkat kepuasan kerja paling tinggi merasa bahwa pekerjaannya sebagai *seller* sangat menyenangkan. Kemudian subjek FA dengan tingkat kepuasan kerja sedang merasa bahwa pekerjaannya sebagai *seller* cukup menyenangkan. Sedangkan subjek RAS dengan tingkat kepuasan kerja paling rendah merasa bahwa pekerjaannya sebagai *seller* menyenangkan tetapi ada beberapa hal lain yang menjadikan RAS kesal dengan pekerjaannya. Mengenai hal ini jawaban subjek juga didukung dari jawaban informan masing-masing subjek yang mengatakan:

“Inggih kak ai...sidin tu memang suka gitu nah bejualan-bejualan keitu tuh...jadi mun melihat siding pusang karena gawiannya tu kada suah” (IS1.AR.B45-B47)

“Jadi selama inya bejualan online itu inya kada suah bekisah pang kalau inya tu terbebani dengan gawiannya” (IS2.F.B26-B28)

“Kan kita sering juga ngobrol dan dia memang tertekan sama keadaan yang sekarang jualan dia memang sepi dan pendapatan juga kan menurun” (IS3.LS.B46-B48)

Setelah itu peneliti bertanya kepada subjek *“jika pekerjaan ini menyenangkan bagi anda, apakah anda puas dengan pekerjaan anda sekarang?”* dan masing-masing subjek mengatakan:

“Iya betul sangat puas sekali” (S1.RH.B207)

“Iya cukup merasa puas dengan pekerjaanku ini” (S2.FA.B171)

“Belum puas mba, karena ya itu ada beberapa hal yang memang membuat saya jadi kurang senang dengan pekerjaan saya sendiri” (S3.RAS.B166-B168)

Berdasarkan jawaban tersebut dapat kita ketahui bahwa pekerjaan itu sendiri ternyata berpengaruh terhadap kepuasan kerja *seller*. Meskipun, masing-masing subjek memiliki perasaan puas yang berbeda-beda.

3) Pertumbuhan pribadi

Pekerjaan yang memberikan kesempatan untuk bisa berkembang dengan baik dan juga pengembangan potensi dapat memotivasi seorang pekerja melakukan pekerjaannya dengan baik. Setelah dilakukan wawancara mendalam kepada masing-masing subjek, ternyata mereka memiliki jawaban yang berbeda-beda terkait pertanyaan *“apakah pekerjaan anda sekarang memberikan anda kesempatan untuk mengembangkan potensi?”* dan jawaban mereka yang disertai tambahan dari informan subjek mengatakan:

“Pasti, pastinya...pertama ulun jadi mengerti bagaimana cara untuk membranding olshop kita untuk dikenal baik dengan orang, terus juga ulun jadi bisa untuk editing terus tu cara pencatatan pemasukan dan pengeluaran, pokonya mengenai strategi marketing lah” (S1.RH.B95-B100)

“Eee pastinya sangat mengembangkan potensi ku lah karena misalnya dulu kada pernah contohnya kaya foto produk itu kan ada cara-caranya tekniknya jua nah dari situ kan kita belajar jadi memiliki hal baru lagi dalam diri kita yang tadinya belum bisa menjadi bisa gitu” (S2.FA.B78-B83)

“Ee kalau pekerjaannya dilakukan dengan baik kayanya iya sih mba...tapi karena saat ini saya mengalami penurunan pendapatan, jadi saya itu merasa kaya nggak ada kesempatan lagi untuk saya bisa mengembangkan potensi gitu mba” (S3.RAS.B97-B101)

“Melihat iya merasakan iya jua kak ai” (IS1.AR.B54-B56)

“Berdasarkan apa yang pernah inya kisahkan lo memang inya merasakan jar perubahan dalam dirinya...kaya sebelumnya inya kada mengerti bejulan online jadi mengerti, terus kada bisa meambil foto lawan meedit iya jadi bisa jua...jadi itu pang yang aku tahu dari cerita inya” (IS2.F.B40-B47)

Berdasarkan jawaban masing-masing subjek, dapat diketahui bahwa subjek RH dengan tingkat kepuasan kerja tinggi dan subjek FA yang memiliki tingkat kepuasan kerja sedang menyatakan bahwa ada perkembangan potensi dalam dirinya. Sedangkan pada subjek RAS yang memiliki tingkat kepuasan kerja paling renda menyatakan bahwa ia merasa tidak mendapatkan kesempatan lagi untuk mengembangkan potensi dikarenakan penurunan pendapatan.

Kemudian peneliti bertanya mengenai perubahan yang dialami masing-masing subjek sebelum dan sesudah menjadi *seller* khususnya di *marketplace* Shopee. Masing-masing subjek memiliki jawaban yang berbeda-beda yaitu:

“Wah jauh sih perubahannya, banyak banar perubahannya”
(S1.RH.B103-B104)

“Pastinya ulun jadi punya penghasilan sendiri, dikenal banyak orang, terus bisa publik speaking, kan kita mempromosikan diri kita gitu” (S1.RH.B107-B109)

“Kan sebelum jadi seller tu aku kada tahu kaya apa caranya berjualan online segala macam lawan sistem-sistemnya, dan kada tahu kaya apa meambil foto meedit foto...nah terus setelah memulai berjualan online ini aku jadi belajar gimana caranya kita memberikan yang terbaik soalnya itu ternyata berpengaruh terhadap penjualan kita kaya gitu nah dan jangkauan kita lebih luas kaya gitu nah kada lingkup sekitar misalnya di daerah banjarmasin aja tapi keluar kota juga misalnya pulau jawa gitu” (S2.FA.B96-B106)

“Tentu ada sih mba” (S3.RAS.B105)

“Iya jadi kalau awal saya mulai berjualan online itu pasti masih semangat-semangatnya kan...tapi ternyata orderan itu kaya nggak naik-naik gitu...sejak saat itu saya kaya udah males gitu loh mba kaya mikir ya kalo ada orderan masuk ya alhamdulillah tapi kalo nggak ada ya mau diapain lagi gitu” (S3.RAS.B108-B114)

Berdasarkan jawaban masing-masing subjek tersebut dapat kita ketahui bahwa subjek RH yang memiliki tingkat kepuasan kerja paling tinggi dan subjek FA yang memiliki tingkat kepuasan kerja sedang mengalami perubahan yang cenderung positif. Sedangkan subjek RAS yang memiliki tingkat kepuasan kerja paling rendah mengalami perubahan yang cenderung negatif.

Setelah itu, peneliti bertanya *“apakah perubahan yang anda dapatkan tersebut membuat anda puas dengan pekerjaan anda?”*, dan masing-masing subjek menjawab dengan mengatakan:

*“Sangat puas, makanya masih bertahan sampai tiga tahun ini”
(S1.RH.B118-B119)*

*“Iya merasa puas aja dengan hasil yang aku dapatkan ini”
(S2.FA.B109-B110)*

“Seperti apa yang sudah saya sampaikan tadi mba ya sampai saat ini saya belum berada di titik atau tahap dimana saya puas dengan pekerjaan saya” (S3.RAS.B118-B121)

Berdasarkan jawaban masing-masing subjek dapat kita ketahui bahwa perubahan dan perkembangan potensi berpengaruh terhadap kepuasan kerja *seller*. Meskipun, masing-masing subjek memiliki perasaan puas yang berbeda-beda.

4) Pengakuan

Pengakuan adalah kebutuhan dasar manusia untuk dihargai sehingga dapat memberikan kepuasan kerja pada diri seorang pekerja. Setelah dilakukan wawancara mendalam pada ketiga subjek, maka didapatkan hasil jawaban yang berbeda-beda setiap masing-masing subjek. Pertama, peneliti bertanya kepada subjek *“di dalam ranah pekerjaan anda, apakah pengakuan sangat diperlukan?”* dan masing-masing subjek menjawab dengan mengatakan:

“Pasti perlu, karena itu sebagai branding kita, personal branding gitu...jadi orang tedapat ja nih langsung tau oh ini rika bodygoals atau misal orang tetamu lawan ulun nih pasti tahu...jadi untuk diakui lawan orang tu bagi ulun perlu pang, kan bejual online ni perlu branding” (S1.RH.B157-B162)

*“Sangat diperlukan pengakuan itu untuk bisnis online ini”
(S2.FA.B132-B133)*

*“Pengakuan? Kayanya nggak perlu sih mba bagi saya”
(S3.RAS.B141-B142)*

Berdasarkan jawaban tersebut dapat kita ketahui bahwa subjek RH dengan tingkat kepuasan kerja paling tinggi dan subjek FA dengan tingkat kepuasan kerja sedang menyatakan bahwa di dalam pekerjaan sebagai *seller*, mereka memerlukan atau membutuhkan sebuah pengakuan. Sedangkan pada subjek RAS yang memiliki tingkat kepuasan kerja paling rendah menyatakan bahwa ia tidak memerlukan atau membutuhkan sebuah pengakuan.

Setelah itu peneliti bertanya “*apakah rasa diakui tersebut berpengaruh terhadap kepuasan kerja anda?*” dan masing-masing subjek menjawab dengan mengatakan:

“Iya tentu berpengaruh” (S1.RH.B168)

“Iya pastinya berpengaruh” (S2.FA.B146)

“Iya bagi saya itu nggak perlu mba” (S3.RAS.B149)

Berdasarkan jawaban tersebut dapat kita ketahui bahwa subjek RH dengan tingkat kepuasan kerja paling tinggi dan subjek FA dengan tingkat kepuasan kerja sedang menyatakan bahwa sebuah pengakuan mempengaruhi kepuasan kerja mereka. Sedangkan pada subjek RAS yang memiliki tingkat kepuasan kerja paling rendah menyatakan bahwa ia tidak memerlukan sebuah pengakuan untuk kepuasan kerjanya.

5) Pencapaian

Seorang pekerja yang mampu melakukan pekerjaan pasti memiliki *need of achivement* yang tinggi sehingga ia bisa menyelesaikan pekerjaan-pekerjaannya dengan baik. Pertama, peneliti bertanya kepada subjek mengenai “*apakah anda memiliki target yang harus dicapai? Dan apakah semenjak menjadi seller target tersebut telah tercapai*” dan ketiga subjek menjawab dengan mengatakan:

“Ooh kalau yang akan datang ni lah pembelian yang diinginkan orang tua kaya handak beli mobil rumah gitu, kalau yang sudah dicapai alhamdulillah banar bisa sudah memberi orang tua, habis tu kita kawa membiayai hidup sendiri, biayai ading, pokoknya kada suah minta lagi dah lawan orang tua ni dan bersyukur banar hasil ulun berjualan online ini kawa memenuhi keperluan hidup” (S1.RH.B128-B136)

“Pasti ada, tujuan atau target itu tentu ada” (S2.FA.B113)

“Kalau target itu ada beberapa target sih tapi untuk itu sebagian sudah tercapai dan ada juga beberapa yang belum tercapai jadi masih perlu dikembangkan lagi untuk kedepannya gitu” (S2.FA.B119-B122)

“Pasti ada dong mba” (S3.RAS.B124)

“Belum mba...jadi memang sampai saat ini beberapa target yang saya punya belum tercapai” (S3.RAS.B126-B127)

Berdasarkan jawaban subjek tersebut dapat kita ketahui bahwa subjek RH yang memiliki tingkat kepuasan kerja paling tinggi ada beberapa target yang ingin dicapai dan banyak pencapaian-pencapaian yang sudah terealisasikan. Sedangkan pada subjek FA yang memiliki tingkat kepuasan kerja sedang dan subjek RAS

dengan tingkat kepuasan kerja paling rendah memiliki target juga dan ada beberapa target yang memang belum bisa dicapai.

Setelah itu, peneliti bertanya kepada subjek mengenai “*apakah pencapaian tersebut membuat anda puas terhadap pekerjaan anda?*” dan ketiga subjek menjawab dengan mengatakan:

“*Pasti*” (S1.RH.B147)

“*Sebenarnya kurang puas sih kalau dikaitkan lawan pencapaian aku...soalnya memang banyak hal yang harus kukembangkan lagi di dalam olshopku itu*” (S2.FA.B20-B23)

“*Iya bener banget mba soalnya kan saya belum ada pencapaian mba jadi ya belum puas sama pekerjaan saya sendiri*” (S3.RAS.B135-B137)

Berdasarkan jawaban tersebut dapat kita ketahui bahwa subjek RH dengan tingkat kepuasan kerja paling tinggi merasa puas dengan pekerjaannya karena pencapaian yang telah dicapai. Pada subjek FA dengan tingkat kepuasan kerja sedang menyatakan bahwa ia kurang puas dengan pekerjaannya jika dikaitkan dengan pencapaian. Sedangkan pada subjek RAS yang memiliki tingkat kepuasan kerja paling rendah menyatakan bahwa ia belum puas dengan pekerjaannya karena beberapa target yang belum bisa dicapai. Dengan ini dapat diketahui bahwa pencapaian berpengaruh terhadap kepuasan kerja *seller* khususnya di *marketplace* Shopee.

b. Faktor *Hygiene*

1) Gaji / pendapatan

Pendapatan dibutuhkan oleh pekerja untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Cukup atau tingginya pendapatan dapat memotivasi pekerja untuk menunjukkan performa kerja yang baik. Setelah dilakukan wawancara mendalam pada ketiga subjek, didapatkan jawaban yang berbeda-beda pada masing-masing subjek. Pertama, peneliti bertanya “*apakah pendapatan sebagai seorang seller bisa mencukupi keperluan hidup anda?*”, masing-masing subjek menjawab beserta dengan informannya mengatakan:

“Sangat mencukupi alhamdulillah...kaya yang ulun jelaskan tadi lo tentang pencapaian yang alhamdulillah sudah bisa dicapai” (S1.RH.B212-B214)

“Kalo untuk mencukupi keperluan hidup belum cukup sih” (S2.FA.B177-B178)

“Kalau untuk semua keperluan hidup belum bisa menutupi mba ya” (S3.RAS.B173-B174)

“Jadi alhamdulillah nya lo jualan kak RH tu memang ada terus orderan dan dari hasil inya bejualan nih inya kawan membiayai dirinya sorang bahkan kawa membarii ulun” (IS1.AR.B58-B61)

“Kalau gasan berataan memang belum cukup pang tapi setidaknya inya beisi tabungan seorang lah” (IS2.F.B61-B63)

“Kalau seberapa aku nggak tahu ya kak, tapi dia terakhir ini cerita kalau memang pendapatannya menurun ya karena memang lagi sepi orderan kan itu aja sih” (IS3.LS.B68-B71)

Berdasarkan jawaban tersebut kita dapat mengetahui bahwa subjek RH dengan tingkat kepuasan kerja paling tinggi menyatakan bahwa pendapatannya dalam berbisnis *online* ini sangat mencukupi

keperluan hidupnya. Sedangkan pada subjek FA dan RAS menyatakan bahwa pendapatannya sebagai *seller* belum bisa mencukupi keperluan hidupnya.

Kemudian, peneliti bertanya kepada subjek mengenai “*apakah jumlah pendapatan berpengaruh terhadap kepuasan kerja anda?*” dan masing-masing subjek menjawab dengan mengatakan:

“*Iya pastinya sangat berpengaruh*” (S1.RH.B236)

“*Iya tentu berpengaruh lah*” (S2.FA.B196)

“*Jelas berpengaruh lah mba*” (S3.RAS.B191)

Berdasarkan jawaban tersebut kita dapat mengetahui bahwa pendapatan berpengaruh terhadap kepuasan kerja *seller* di *marketplace* Shopee.

2) Kondisi pekerjaan

Kondisi pekerjaan yang kondusif, saling mendukung, serta nyaman dan aman dapat meningkatkan produktifitas kerja seseorang. Setelah dilakukan wawancara mendalam, didapatkan jawaban pada masing-masing subjek. Pertama, peneliti bertanya “*bagaimana kondisi lingkungan kerja anda saat ini?*” dan jawaban masing-masing subjek dan informan subjek mengatakan:

“*Ooh kalau orang tua, keluarga, teman juga semuanya mendukung*” (S1.RH.B241-B242)

“*Alhamdulillah nyaman aja*” (S1.RH.B261)

“*Untuk sampai saat ini baik-baik aja karena orang sekitar, keluarga, terutama suami sangat mendukung*” (S2.FA.B202-B204)

“Oh iya semuanya digawi di rumah...misal jua ni waktu foto produk lo alhamdulillahnya ada lighting, kamera, lawan background di rumah tu khusus foto produk jadi nyaman aja” (S2.FA.B209-B212)

“Emm kondisi kerja saya saat ini ee bisa dibilang kurang mendukung sih mba soalnya kan saya masih tinggal dengan orang tua...jadi orang terdekat saat ini ya orang tua gitu terus mereka itu seperti kurang mendukung saya mba katanya sih ngapain jualan online gitu penghasilannya aja nggak bisa nutupin gitu katanya” (S3.RAS.B201-B207)

“Iyalah mba saya jadi nggak semangat buat kerja lagi karena kurangnya dukungan dari mereka juga” (S3.RAS.B209-B211)

“Alhamdulillah orang tua kami lawan keluarga jua sangat mendukung kak ai” (IS1.AR.B108-B109)

“Inggih setahu ulun mintuha keduanya mendukung...dan selagi itu tidak membebankan bagi inya aku jua terus mendukung inya bejualan online ini” (IS2.F.B74-B77)

Jawaban ketiga subjek tersebut didukung oleh jawaban dari masing-masing informan subjek sebagai berikut:

“Iya bener kak ya itu dia biasanya curhat ke aku kalau emang nggak didukung buat jualan online kaya disuruh kerja yang lain aja gitu” (IS3.LS.B34-B36)

Berdasarkan jawaban tersebut, kita dapat mengetahui bahwa subjek RH dengan tingkat kepuasan kerja paling tinggi dan subjek FA dengan tingkat kepuasan kerja sedang mendapat dukungan dari orang sekitar dan mendapatkan lingkungan kerja yang nyaman. Sedangkan pada subjek RAS yang memiliki tingkat kepuasan kerja rendah, ia tidak mendapatkan dukungan dari orang sekitar. Hal ini membuat subjek RAS menjadi tidak semangat bekerja karena kurangnya dukungan dari orang sekitarnya.

Meskipun masing-masing subjek memiliki kondisi kerja yang berbeda-beda, tetapi ketiga subjek menyatakan bahwa kondisi kerja ini berpengaruh terhadap kepuasan kerja mereka sebagai *seller*. Hal ini diketahui dari jawaban mereka ketika peneliti bertanya “*apakah kondisi lingkungan kerja itu berpengaruh terhadap kepuasan kerja anda?*” dan ketiga subjek menjawab dengan mengatakan:

“Iya pasti berpengaruh, karena lingkungan kerjaku nyaman lawan mendukung lo jadi ulun tu puas lawan gawian ulun” (S1.RH.B267-B269)

“Untuk sampai saat ini puas aja sih” (S2.FA.B228)

“Pasti sangat berpengaruh lah mba...kan kalau saya nggak semangat kerja pastinya saya jadi nggak puas juga kan sama pekerjaan saya” (S3.RAS.B65-B67)

3) Hubungan antar rekan kerja

Hubungan kerja yang positif atau baik dengan rekan sesama dapat menjadi salah satu faktor dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Setelah dilakukan wawancara mendalam dapat diketahui bahwa masing-masing subjek memiliki rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal ini diketahui dari jawaban mereka dan tambahan dari informan yang mengatakan:

“Punya, ading ulun” (S1.RH.B271)

“Untuk saat ini yang menggani hanya suami sih kalo untuk orang yang dipekerjakan itu belum ada” (S2.FA.B230-B231)

“Kebetulan yang membantu saya ini ada adik sepupu saya mba” (S3.RAS.B221-B222)

Jawaban subjek tersebut didukung oleh jawaban dari informan masing-masing subjek sebagai berikut:

“Inggih bujur kak ai...jadi ulun memang menggani sidin kaya mempacking lawan jua meolah resi keitu” (IS1.AR.B11-B13)

“Iya rancak aja membantui kan aku ni begawi lo dari pagi sampai sore, nah paling pas malam tu nah mun inya masih ada gawian aku pasti membantui kaya mempacking orderan tu” (IS2.F.B15-B19)

“Enggak sih kak soalnya aku nggak yang setiap hari juga sih bantuannya, kalau mba RAS manggil aku buat bantu dia baru aku bantu gitu” (IS3.LS.B16-B19)

Berdasarkan jawaban tersebut dapat diketahui bahwa rekan kerja yang dimaksud adalah orang yang membantu menyelesaikan pekerjaan mereka tanpa adanya gaji tetap yang diberikan. Hubungan masing-masing subjek dengan rekan kerjanya pun masih dalam lingkungan keluarga.

Kemudian peneliti bertanya kembali kepada subjek *“bagaimana keadaan hubungan anda dengan rekan kerja? Dan apakah pernah terjadi suatu masalah atau selisih paham?”*. Pertanyaan ini untuk mengetahui apakah antara subjek dan rekan kerja memiliki hubungan yang positif dan saling mendukung. Lalu, subjek menjawab dengan tambahan dari informan masing-masing yang mengatakan:

“Alhamdulillah nya lo kada suah pang bemasalah yang besar banar” (S1.RH.B285-B286)

“Pasti pernah lah...tapi kada yang sampai memicu masalah besar sih kaya hal sepele aja misal pas inya bantui memacking lo tapi kurang rapi nah itu bisa kupadahi inya” (S2.FA.B239-B242)

“Emm karena dia ini adik sepupu ya mba kalau misal ada masalah yang disebabkan sama dia, ya aku tegur aja kalau memang dia salah gitu” (S3.RAS.B229-B231)

Jawaban subjek tersebut didukung oleh jawaban informan masing-masing subjek sebagai berikut:

“Alhamdulillah sampai saat ini kalau mengenai gawian itu kada suah pang kak ai” (IS1.AR.B101-102)

“Misal aku ada kesalahan mempacking kah atau apa inya pasti langsung madahi kaya ini nah caranya gitu jadi kada suah sampai teselisih paham” (IS2.F.B84-B87)

“Emm kalau selisih paham nggak pernah sih kak sampai saat ini untuk masalah kerjaan ya” (IS3.LS.B90-B91)

Berdasarkan jawaban masing-masing subjek tersebut dapat kita ketahui bahwa setiap subjek pernah ada masalah atau selisih paham dengan rekan kerja, tetapi hanya masalah kecil yang bisa diselesaikan dan tidak mengganggu aktivitas pekerjaan. Setelah itu peneliti kembali bertanya *“apakah keadaan hubungan anda dengan rekan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja anda?”* dan ketiga subjek menyatakan bahwa keadaan hubungan antar rekan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja mereka sebagai *seller*. Hal ini dinyatakan oleh subjek dari jawaban masing-masing mengatakan:

“Iya pasti berpengaruh” (S1.RH.B294)

“Iya karena bantuan dari suami jua lo dan pekerjaanku jadi kadada keterlambatan segala macam jadi aku puas dengan pekerjaanku” (S2.FA.B259-B261)

“Iya berpengaruh mba soalnya kan kalau semua pekerjaan terselesaikan dan dibantu juga sama rekan kerja saya ini jadinya saya puas gitu sama kerjaan saya” (S3.RAS.B237-B240)

4) Kebijakan perusahaan

Kebijakan perusahaan ini agar memudahkan tercapainya tujuan suatu organisasi. Pada penelitian ini kebijakan yang dimaksud adalah kebijakan dari pihak Shopee yang diberikan kepada *online shop* yang dimiliki subjek. Setelah dilakukan wawancara mendalam, diketahui bahwa ada beberapa kebijakan Shopee yang diberikan kepada *online shop* milik subjek yaitu seperti kebijakan admin, kebijakan privasi, kebijakan barang yang dilarang dan dibatasi, dan kebijakan pengembalian dana atau barang. Hal ini dinyatakan oleh subjek dengan mengatakan:

“Iya ada, Yang pertama itu admin, jadi ada kebijakan biaya admin gitu yaa istilahnya pajak lah gitu jadi pendapatan kita tu ada terpotong biaya admin itu, kalau ulun sekarang berapa yo lah 3,5% rasanya kalo kada salah, jadi misalnya harga 99 ribu yang turun ke kita 95 ribu. Selain itu ada juga kebijakan kada boleh mencantumkan kontak pribadi di profil bio kita, jadi kaya nomor hp tu kada kawa kita mencantumkan, jadi customer tu mun handak betakun iya lewat chat dalam shopee jua” (S1.RH.B298-310)

“Eee ada...kebijakannya itu kaya kita kada bisa meandak nomor telepon kita di profil kita, terus juga misal kita handak menjual barang lo itu pasti di cek nya dulu...jadi memang ada beberapa barang yang kada diterimanya...kaya obat-obatan tu memang agak susah soalnya kan dikhawatirkan kada bpom atau mengenai efek samping lo...ada jua kebijakan kada boleh bertransaksi di luar shopee gitu gitu lah” (S2.FA.B266-B274)

“Iya ada mba, jadi kebijakan dari shopee ini kan ada beberapa kebijakan nih kaya kebijakan privasi, kebijakan barang yang dilarang dan dibatasi, terus kebijakan tentang pengembalian dana atau barang...jadi memang ada ketentuan-ketentuan dari mereka itu mba” (S3.RAS.B245-B252)

Kemudian peneliti bertanya kembali kepada subjek “*apakah semua kebijakan dari e-commerce Shopee berpengaruh terhadap kepuasan kerja anda?*” dan masing-masing subjek menjawab dengan mengatakan:

“*Iya berpengaruh*” (S1.RH.B324)

“*Iya berpengaruh*” (S2.FA.B289)

“*Emm tentu ada pengaruhnya sih mba untuk saya soalnya kan itu kebijakan untuk kita juga*” (S3.RAS.B260-B261)

Berdasarkan jawaban tersebut dapat kita ketahui bahwa subjek RH yang memiliki tingkat kepuasan kerja paling tinggi dan subjek FA yang memiliki tingkat kepuasan kerja sedang menyatakan bahwa kebijakan Shopee berpengaruh terhadap kepuasan kerja mereka. Sedangkan pada subjek RAS yang memiliki kepuasan kerja paling rendah menyatakan bahwa kebijakan Shopee tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerjanya.

5) Supervisi

Adanya supervisi yang disertai dengan arahan-arahan yang jelas dapat memotivasi pekerja untuk menunjukkan peforma kerja yang baik. Setelah dilakukan wawancara mendalam kepada masing-masing subjek dapat diketahui bahwa supervisi yang diberikan oleh pihak Shopee ada, tetapi tidak secara langsung misal seperti lewat *zoom* atau *gmeet* melainkan melalui pemberitahuan-pemberitahuan bentuk teks yang berisikan arahan-arahan atau memberikan info *terupdate* mengenai berbagai hal seperti cara mencari customer baru,

barang apa yang banyak dicari customer, dan juga cara mendapatkan kunjungan yang banyak dari customer. Hal ini dinyatakan oleh subjek dengan mengatakan:

“Kalau dari shopee nya langsung kada pernah, tapi inya tuh lebih kaya ke pemberitahuan-pemberitahuan gitu misal sekarang ada fitur live shopee tuh untuk mendapatkan customer baru, nah itu diberi tahu buhannya lewat notif aja” (S1.RH.B332-B337)

“Kalau pelatihan langsung tu kadada tapi buhannya tu kaya memberikan arahan teks gitu nah jadi kaya petunjuk-petunjuk gitu kaya apa caranya untuk membuat banyak kunjungan konsumen gitu terus kaya apa barang yang lagi trending dan banyak di cari orang gitu...itu aja sih bentuk supervisinya” (S2.FA.B301-B306)

“Kalau supervisi atau pembinaan langsung nggak ada sih mba...lebih kaya arahan-arahan aja kaya pa sih yang lagi banyak orang cari sekarang gitu jadi kita bisa tau gitu” (S3.RAS.B265-B268)

Setelah itu. Peneliti bertanya kepada masing-masing subjek

“apakah supervisi tersebut berpengaruh terhadap kepuasan kerja anda?” dan subjek menyatakan dengan mengatakan:

“Mun menurut ulun kada berpengaruh, soalnya supervisi buhannya nih hanya sekedar itu aja jadi selebihnya kan harus dari kita sorang” (S1.RH.B340-343)

“Berpengaruh sih soalnya dari itu juga kita jadi tau cara-cara kaya apa supaya toko kita nih banyak yang melihat segala macamnya gitu nah itu kan berpengaruh juga untuk penjualan produk kita gitu” (S2.FA.B309-312)

“Kalau untuk saya sih nggak berpengaruh ya soalnya kan itu hanya arahan biasa aja gitu bukan artinya kita harus melakukan itu...jadi ya nggak berpengaruh untuk saya” (S3.RAS.B271-B274)

Berdasarkan jawaban tersebut dapat diketahui bahwa subjek RH yang memiliki tingkat kepuasan kerja paling tinggi dan subjek RAS yang memiliki tingkat kepuasan kerja paling rendah menyatakan

bahwa supervisi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja mereka. Sedangkan pada subjek FA yang memiliki kepuasan kerja sedang menyatakan bahwa supervisi berpengaruh terhadap kepuasan kerjanya.

GAMBAR 4.4 SKEMA KERANGKA PEMBAHASAN



E. Pembahasan

Kepuasan kerja merupakan sikap yang muncul dari seorang individu terhadap pekerjaannya.⁷ Kepuasan kerja juga dapat diartikan sebagai keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan berdasarkan sudut pandang individu terhadap pekerjaannya. Hal ini terlihat dari sikap positif atau negatif individu terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.⁸

Kepuasan kerja adalah persepsi orang mengenai berbagai aspek pekerjaannya. Persepsi tersebut berupa perasaan positif atau negatif yang membuat individu tersebut puas atau tidak puas dengan pekerjaannya. Penyebab perubahan atau naik turunnya kepuasan kerja seseorang adalah karena faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja tersebut. Menurut Herzberg, faktor-faktor yang terkait dengan kepuasan kerja terbagi menjadi dua kategori yaitu faktor motivator dan faktor *hygiene*. Faktor motivator adalah faktor-faktor intrinsik yang dirasakan oleh individu dan tidak lepas dari pekerjaan itu sendiri. Faktor motivator terdiri dari tanggung jawab, pekerjaan itu sendiri, pertumbuhan pribadi, pengakuan, dan pencapaian. Sedangkan faktor *hygiene* adalah faktor-faktor ekstrinsik di luar dari diri individu yang berkaitan dengan pekerjaannya. Faktor *hygiene* terdiri dari gaji, kondisi pekerjaan, hubungan antar rekan kerja, kebijakan perusahaan, dan supervisi.⁹

Pada penelitian ini, setelah peneliti melakukan wawancara mendalam kepada tiga subjek penelitian yang merupakan *seller* di *marketplace* Shopee Banjarmasin dengan tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda didapatkan hasil bahwa untuk kategori faktor motivator yang terdiri dari tanggung jawab, pekerjaan itu sendiri, pertumbuhan pribadi,

⁷Bija, Hamidah, and Tunas, *Employee Engagement (Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Kerja, Dan Kepuasan Kerja)*. 51-52

⁸Sunarta, "Pentingnya Kepuasan Kerja." 65

⁹Purbudi Wahyuni, Diana Anggraini Kusumawati, and Pribadi Widyatmojo, *Perilaku Organisasi Teori Dan Aplikasi Penelitian* (Yogyakarta: Grup Penerbitan CV Budi Utama, 2021). 243

pengakuan, dan pencapaian diketahui bahwa semua faktor tersebut mempengaruhi kepuasan kerja ketiga subjek penelitian. Sedangkan untuk kategori faktor *hygiene* yang terdiri dari gaji, kondisi pekerjaan, hubungan antar rekan kerja, kebijakan perusahaan, dan supervisi diketahui bahwa tidak semua faktor tersebut mempengaruhi kepuasan kerja pada ketiga subjek penelitian. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yohana Fransiska Nirmalasari yang berjudul Analisis Pengaruh Faktor *Hygiene* dan Faktor Motivator Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT Karya Guna Ekatama. Yohana Fransiska Nirmalasari mendapatkan hasil bahwa kedua faktor memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, tetapi dari kedua faktor tersebut yang paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan adalah faktor motivator.¹⁰

Pada kategori faktor motivator yang pertama ialah mengenai tanggung jawab. Berdasarkan hasil analisis dari wawancara peneliti dengan subjek, dapat diketahui bahwa pada penelitian ini tanggung jawab didefinisikan sebagai beban atau kewajiban yang harus dilakukan oleh *seller*. Apabila *seller* telah melakukan tanggung jawab tersebut dengan baik, maka hal itu akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Sebaliknya, apabila *seller* tidak melakukan tanggung jawab tersebut dengan baik, maka hal tersebut akan membuat *seller* merasa tidak puas dengan pekerjaannya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yohana yang mana pada hasil penelitiannya dikatakan bahwa ketika seorang pekerja dapat menyelesaikan seluruh pekerjaannya, maka ia akan merasa puas dengan pekerjaannya.

Bagian kedua yang termasuk dalam faktor motivator ialah pekerjaan itu sendiri. Pada penelitian ini, pekerjaan itu sendiri merupakan pekerjaan sebagai *seller* di Shopee Banjarmasin yang menyenangkan atau tidak menyenangkan. Setelah dilakukan

¹⁰Yohana Fransiska Nirmalasari, "Analisis Pengaruh Faktor Hygiene Dan Faktor Motivator Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT Karya Guna Ekatama," PARSIMONIA Vol.5, no.2 (2018).

wawancara mendalam pada ketiga subjek penelitian dapat diketahui bahwa pekerjaan sebagai *seller* merupakan pekerjaan menyenangkan dan bisa juga menjadi tidak menyenangkan yang disebabkan oleh suatu hal. Ketika *seller* merasa senang terhadap pekerjaannya, maka hal itu berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Begitupun sebaliknya, apabila *seller* merasa tidak senang dengan pekerjaannya tersebut, maka hal ini akan membuatnya merasa tidak puas dengan pekerjaannya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yohana yang mana pada penelitiannya menyatakan bahwa apabila seorang pekerja merasa senang dengan pekerjaan yang dilakukan, maka hal tersebut akan membuat seorang pekerja merasa semangat dan puas dengan pekerjaannya.

Bagian ketiga yang termasuk dalam faktor motivator ialah pertumbuhan pribadi. Pada penelitian ini, pertumbuhan pribadi didefinisikan sebagai perubahan yang positif atau negatif serta kesempatan pengembangan potensi yang dialami oleh *seller* selama ia berbisnis. Setelah dilakukan wawancara mendalam pada ketiga subjek penelitian, dapat diketahui bahwa pertumbuhan pribadi yang positif akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Begitupun sebaliknya, apabila pertumbuhan pribadi pada *seller* cenderung negatif, maka hal tersebut akan membuat *seller* merasa tidak puas dengan pekerjaannya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yohana yang mendapatkan hasil bahwa subjek penelitiannya memiliki keinginan dalam melakukan perubahan terhadap beberapa hal dalam pekerjaannya, sehingga dapat menjamin karir dan masa depan.

Bagian keempat yang termasuk dalam faktor motivator ialah pengakuan. Pada penelitian ini, pengakuan didefinisikan sebagai suatu kondisi di mana *seller* dan *online shop* nya dikenal dan diketahui oleh orang lain. Setelah dilakukan wawancara mendalam, dapat diketahui bahwa pengakuan sangat diperlukan bagi *seller* dan ketika

seller mendapatkan pengakuan tersebut dari orang lain, maka hal itu akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Yohana, bahwa pengakuan yang diberikan akan memotivasi seorang pekerja untuk dapat bekerja lebih baik lagi.

Bagian kelima yang termasuk dalam faktor motivator ialah pencapaian. Pada penelitian ini, pencapaian didefinisikan sebagai target yang dimiliki oleh *seller* dan hendak di capai maupun sudah tercapai. Pencapaian-pencapaian tersebut tentu berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada *seller*. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Yohana yang mendapatkan hasil bahwa pencapaian yang didapatkan oleh seorang pekerja akan membuat ia meningkatkan peforma kerjanya dan hal itu akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Kategori faktor yang kedua ialah faktor *hygiene*. Bagian pertama pada faktor ini ialah gaji atau pendapatan. Pada penelitian ini, pendapatan didefinisikan sebagai omset yang didapatkan oleh *seller* dan dapat memenuhi semua keperluan hidupnya. Tinggi atau rendahnya pendapatan yang dimiliki oleh *seller* akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yohana yang menyatakan bahwa apabila gaji yang diberikan merata dan adil serta sesuai dengan pekerjaannya, maka akan membuat seorang pekerja mendapatkan kesejahteraan dan kepuasan kerja. Dalam perspektif islam, gaji atau pendapatan adalah salah satu nikmat atau rezeki yang harus disyukuri oleh umat muslim. Allah SWT. sudah menjamin rezeki bagi siapapun yang berusaha dan berikhtiar di jalan-Nya. Hal ini telah disampaikan Allah SWT. dalam firman-Nya Q.S Al-Ankabut ayat 62:

اللَّهُ يَبْسُطُ الرِّزْقَ لِمَنْ يَشَاءُ مِنْ عِبَادِهِ وَيَقْدِرُ لَهُ ۗ إِنَّ اللَّهَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Artinya: “Allah melapangkan rezeki kepada orang yang Dia kehendaki di antara hamba-hamba-Nya dan Dia (pula) yang membatasi baginya. Sungguh, Allah Maha Mengetahui terhadap segala sesuatu”.

Bagian kedua yang termasuk dalam faktor *hygiene* ialah kondisi pekerjaan. Pada penelitian ini, kondisi pekerjaan didefinisikan sebagai dukungan dari orang sekitar yang didapatkan atau tidak didapatkan. Dukungan ini akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada *seller*. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yohana yang menyatakan bahwa dukungan yang diterima oleh seorang pekerja, akan membuat pekerja tersebut merasa nyaman dan puas dalam pekerjaannya.

Bagian ketiga yang termasuk dalam faktor *hygiene* ialah hubungan antar rekan kerja. Pada penelitian ini, hubungan antar rekan kerja didefinisikan sebagai keadaan hubungan antara subjek dan rekan kerja. Keadaan hubungan antar rekan kerja yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada *seller*. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yohana yang menyatakan bahwa hubungan antar rekan kerja sudah buka lagi seperti rekan kerja, namun sudah seperti sahabat. Ketika seorang pekerja mengalami masalah, maka rekan kerja lah yang menjadi orang pertama mengetahui masalah tersebut dan memberikan masukan serta mendukung dalam menyelesaikan masalah. Hal tersebut akan membuat pekerja merasa nyaman dan puas dengan pekerjaannya.

Bagian keempat yang termasuk dalam faktor *hygiene* ialah kebijakan perusahaan. Pada penelitian ini, kebijakan perusahaan didefinisikan sebagai kebijakan atau aturan yang diberikan oleh pihak Shopee kepada mitra yang bergabung. Setelah dilakukan wawancara mendalam kepada ketiga subjek, dapat diketahui bahwa Shopee memiliki beberapa kebijakan yang diberikan kepada *online shop* milik subjek. Beberapa kebijakan tersebut diantaranya ialah kebijakan admin, kebijakan privasi, kebijakan yang dilarang dan dibatasi, dan kebijakan pengembalian dana atau barang. Kebijakan ini akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada *seller*. Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yohana, dikatakan bahwa kebijakan yang diberikan oleh

perusahaan membuat beberapa pekerja merasa tertekan, sehingga tidak melakukan pekerjaannya dengan baik. Hal tersebut tentu memicu timbulnya ketidakpuasan pekerja terhadap pekerjaannya. Sedangkan pada penelitian ini, kebijakan yang diberikan oleh perusahaan membantu dalam penyelesaian pekerjaan dan juga membantu dalam hal keamanan. Maka dari itu, kebijakan ini berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada *seller*.

Bagian kelima yang termasuk dalam faktor *hygiene* ialah supervisi. Pada penelitian ini, supervisi didefinisikan sebagai arahan-arahan yang diberikan oleh Shopee kepada *online shop* yang bergabung. Setelah dilakukan wawancara mendalam kepada ketiga subjek penelitian, dapat diketahui bahwa bentuk supervisi yang diberikan oleh Shopee tidak secara langsung seperti lewat *zoom* atau *gmeet* melainkan melalui pemberitahuan bentuk teks yang berisikan arahan-arahan atau memberikan *update* mengenai berbagai hal. Supervisi yang diberikan oleh pihak Shopee dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada beberapa *seller* dan tidak berpengaruh terhadap beberapa *seller* yang lain. *Seller* yang menyatakan bahwa supervisi tidak berpengaruh terhadap kepuasannya berpendapat bahwa supervisi tersebut hanyalah info atau pemberitahuan saja. Apabila mereka ingin mendapatkan kepuasan kerja, maka mereka harus bekerja lebih baik lagi dengan kemauan dan usaha dari dirinya sendiri. Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yohana menyatakan bahwa supervisi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada subjek penelitiannya. Sedangkan pada penelitian ini, ada beberapa subjek yang menyatakan bahwa supervisi tidak berpengaruh terhadap kepuasannya.

F. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menyadari bahwa terdapat beberapa keterbatasan penelitian. Adapun keterbatasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Peneliti mengalami kesulitan ruang gerak dikarenakan terdapat subjek yang meminta agar proses wawancara dilakukan secara *online*.
2. Peneliti kesulitan mencari referensi penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tema penelitian. Hal ini dikarenakan belum adanya penelitian terhadap subjek *seller*.
3. Penelitian ini hanya meneliti subjek *seller* yang berjenis kelamin perempuan, berusia 20 sampai 30 tahun, dan sudah berbisnis minimal enam bulan.