BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Lokasi Penelitian

Imperial Group (PT Adicipta Boga Intiprima) memiliki dan mengoperasikan restoran Imperial Kitchen & Dimsum di Dutamall Banjarmasin. Dengan konsep dapur terbuka dan hidangan Tiongkok modern, Imperial Kitchen & Dimsum memungkinkan pelanggan menyaksikan langsung proses pembuatan makanan. Pendekatan ini meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas hidangan yang disajikan, sekaligus menonjolkan aspek keterbukaan dan kebersihan. Imperial Kitchen & Dimsum dikenal luas karena kualitas makanannya yang prima, pelayanan yang penuh perhatian, cita rasa yang menggugah selera, harga yang terjangkau, serta suasana bersantap yang nyaman dan ramah.

Sejak didirikan pada 8 Oktober 1993, Imperial Group sebuah perusahaan yang bergerak di industri makanan dan minuman telah berkembang pesat. Happy Day Restaurant merupakan restoran bergaya Barat pertama milik grup ini. Imperial Treasure Lamian Xiao Long Bao (kini bernama Imperial Shanghai), Imperial Cakery, Imperial Kitchen & Dimsum, Imperial Tables, dan The Yumz adalah beberapa merek restoran ternama yang diperkenalkan perusahaan seiring dengan pertumbuhannya. Diversifikasi merek ini mencerminkan komitmen Imperial Group untuk menjangkau berbagai segmen pasar sembari tetap mempertahankan standar kualitas yang tinggi.

Pada tahun 2009, Imperial Kitchen & Dimsum memulai kiprahnya di Cilandak Town Square, Jakarta. Mengusung konsep yang autentik, restoran ini menyajikan hidangan Tiongkok dan dimsum yang seluruhnya dibuat menggunakan bahan-bahan segar dan diracik secara manual (*handmade*). Imperial Kitchen & Dimsum telah berkembang hingga memiliki hampir 100 gerai di seluruh Indonesia, mencakup wilayah Jawa, Sumatra, Sulawesi, dan Kalimantan. Ekspansi ini menjadi bukti besarnya penerimaan masyarakat terhadap konsep serta kualitas yang ditawarkan oleh Imperial Kitchen & Dimsum.

Penelitian ini dilakukan di restoran Imperial Kitchen & Dimsum di Dutamall Banjarmasin, sebuah lokasi ternama di dalam salah satu pusat perbelanjaan utama kota tersebut. Lokasi penelitian berada di Dutamall Banjarmasin, Lantai 3, Unit 009–011, Jl. A. Yani KM 02, Kecamatan Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan (Kode Pos 70232). Operasional restoran menuntut koordinasi yang erat dan kerja sama tim yang efisien di antara para karyawan mengingat lokasinya yang strategis di pusat kota dan kawasan bisnis, yang berdampak pada tingginya arus pelanggan.

Visi perusahaan adalah menjadi *"penyedia makanan dan minuman terkemuka yang hadir di seluruh Indonesia,"* sedangkan misinya adalah *"berdedikasi untuk menciptakan produk berkualitas tinggi dengan harga terjangkau demi menjamin kepuasan pelanggan."* Selain itu, seluruh karyawan diwajibkan untuk mematuhi filosofi kerja yang mengutamakan kualitas layanan, kejujuran, integritas, perbaikan berkelanjutan, serta pengembangan kerja sama yang sinergis. Nilai-nilai ini memengaruhi budaya kerja di Imperial Kitchen &

Dimsum Dutamall Banjarmasin dan menjadi konteks penting bagi penelitian mengenai bagaimana kerja sama tim memengaruhi kepuasan kerja karyawan.

2. Prosedur Penelitian

Proses penelitian terdiri dari tiga tahap utama: persiapan, pelaksanaan, dan pelaporan.

a. Tahap Persiapan

Langkah awal sebelum melakukan penelitian dikenal sebagai tahap persiapan. Pada tahap ini, peneliti menyusun proposal penelitian yang mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, kerangka teoretis, dan teknik penelitian. Penyusunan rencana ini dibimbing oleh seorang pembimbing dan didukung oleh tinjauan pustaka yang bersumber dari referensi relevan mengenai kepuasan kerja, termasuk buku, jurnal ilmiah, tesis, dan artikel.

Untuk memperoleh gambaran awal mengenai kepuasan kerja karyawan di restoran Imperial Kitchen & Dimsum di Duta Mall Banjarmasin, peneliti melakukan studi pendahuluan di samping tinjauan pustaka. Studi pendahuluan ini menggunakan metode observasi lapangan dan wawancara dengan sejumlah karyawan guna mengidentifikasi fenomena yang berkaitan dengan kepuasan kerja. Fokus penelitian kemudian ditetapkan berdasarkan hasil penyelidikan eksploratif tersebut.

Pada tahap ini, peneliti menyiapkan instrumen penelitian berupa *Job Satisfaction Survey* (JSS) yang dikembangkan oleh Paul E. Spector tahun 1985. Instrumen tersebut diadaptasi menggunakan versi Bahasa Indonesia yang

diperoleh melalui laman resmi Paul E. Spector dengan tetap mempertahankan konstruk, sembilan dimensi, jumlah butir pernyataan, serta substansi setiap item. Selain itu, peneliti melakukan modifikasi pada format skala respon dari skala Likert enam poin menjadi empat poin sesuai dengan kebutuhan penelitian. Instrumen terdiri atas 36 butir pernyataan yang mencakup sembilan dimensi kepuasan kerja, yaitu gaji, promosi, supervisi, tunjangan, penghargaan, prosedur operasional, rekan kerja, sifat pekerjaan, dan komunikasi. Sebelum pelaksanaan pengumpulan data, peneliti menyusun rancangan instrumen, menetapkan pedoman penskoran, serta mempersiapkan seluruh kebutuhan administrasi penelitian.

b. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan merupakan tahap pengumpulan data penelitian yang dilakukan di Restoran Imperial Kitchen & Dimsum Dutamall Banjarmasin. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 30 orang karyawan. Penentuan sampel menggunakan teknik *total sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang menjadikan seluruh anggota sebagai sampel penelitian, sehingga seluruh karyawan yang memenuhi kriteria penelitian berpartisipasi sebagai responden.

Pengumpulan data dilakukan melalui dua metode, yaitu wawancara dan penyebaran skala psikologi. Wawancara dilakukan pada tahap awal penelitian untuk memperoleh informasi mengenai fenomena kondisi kerja serta yang berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan di Restoran Imperial Kitchen & Dimsum Dutamall Banjarmasin. Informasi yang diperoleh dari wawancara digunakan sebagai pendukung data dalam penyusunan latar belakang penelitian.

Selanjutnya pengumpulan data kuantitatif dilakukan menggunakan instrumen *Job Satisfaction Survey* (JSS) yang telah disesuaikan dan dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan penelitian. Instrumen tersebut diberikan kepada seluruh responden untuk memperoleh data mengenai tingkat kepuasan kerja karyawan. Sebelum pengisian instrumen, peneliti menjelaskan tujuan penelitian, tata cara pengisian kuesioner, serta menjamin kerahasiaan identitas dan jawaban responden. Setelah seluruh kuesioner terkumpul, peneliti memeriksa kelengkapan pengisian setiap instrumen sebelum melanjutkan ke tahap pengolahan dan analisis data.

c. Tahap Pelaporan

Tahap pelaporan merupakan tahap akhir dalam pelaksanaan penelitian. Pada tahap ini, data yang telah dikumpulkan diolah menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics. Sebelum dilakukan analisis, data terlebih dahulu melalui proses penyuntingan (*editing*), pengodean (*coding*), pemberian skor (*scoring*), tabulasi (*tabulating*), dan pemasukan data (*data entry*) untuk memastikan data lengkap, konsisten, dan siap dianalisis.

Selanjutnya instrumen yang telah diadaptasi dan dimodifikasi diuji terlebih dahulu melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen layak digunakan dalam penelitian. Setelah diperoleh instrumen yang memenuhi kriteria psikometrik, analisis statistik deskriptif dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan kerja karyawan berdasarkan skor total maupun skor pada setiap dimensi kepuasan kerja. Analisis tersebut meliputi perhitungan nilai rata-rata (*mean*), median, modus, simpangan baku (*standar deviasi*), varians,

skor minimum, skor maksimum, frekuensi, dan persentase. Selanjutnya, skor kepuasan kerja dikelompokkan ke dalam empat kategori, yaitu sangat tinggi, tinggi, rendah, dan sangat rendah, berdasarkan norma hipotetik, serta dijelaskan pada masing-masing dimensi *Job Satisfaction Survey* (JSS).

Hasil analisis kemudian diinterpretasikan dengan mengacu pada teori kepuasan kerja Paul E. Spector dan didukung oleh temuan penelitian terdahulu. Seluruh hasil penelitian disajikan secara sistematis dalam bentuk tabel dan uraian naratif yang mencakup hasil penelitian, pembahasan, kesimpulan, serta saran. Tahap ini diakhiri dengan penyusunan naskah skripsi sebagai bentuk pertanggungjawaban akademik atas penelitian yang telah dilaksanakan.

TABEL 4. 1 TAHAP PELAKSANAAN PENELITIAN

No	Hari/ Tanggal	Pelaksanaan	Keterangan
1.	6 Mei 2025	Studi Pendahuluan (Wawancara dan Observasi)	Studi pendahuluan dilakukan melalui observasi langsung ke Restoran Imperial Kitchen & Dimsum Duta Mall Banjarmasin serta wawancara dengan beberapa karyawan untuk memperoleh gambaran awal mengenai kondisi dan fenomena kepuasan kerja.
2.	22 Juni 2025	Penyusunan dan Konsultasi instrumen Penelitian	Peneliti menyusun instrumen penelitian berupa skala kepuasan kerja berdasarkan *Job Satisfaction Survey* (JSS) yang dikembangkan oleh Paul E. Spector dan melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing.
3.	24 Juni 2025	Persetujuan instrumen Penelitian	Peneliti memperoleh persetujuan dari dosen pembimbing terkait penggunaan instrumen penelitian dan kesiapan pelaksanaan pengumpulan data.

4.	18 Juli 2025	Pengumpulan data penelitian	Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan skala kepuasan kerja kepada seluruh karyawan Restoran Imperial Kitchen & Dimsum Duta Mall Banjarmasin yang berjumlah 30 orang dengan angket.
5.	21 Juli 2025	Editing dan Tabulasi data	Peneliti memeriksa kelengkapan jawaban responden, melakukan pengkodean data, pemberian skor, serta menyusun data ke dalam tabel menggunakan Microsoft Excel.
6.	3 September 2025	Pengolahan Data	Data yang telah ditabulasi kemudian diinput dan diolah menggunakan program IBM SPSS Statistics untuk memperoleh hasil statistik deskriptif.
7.	10 September 2025	Analisis Data dan interpretasi Hasil	Peneliti melakukan analisis statistik deskriptif, kategorisasi tingkat kepuasan kerja, analisis setiap aspek kepuasan kerja, serta interpretasi hasil penelitian.
8.	24 Desember 2025	Penyusunan Laporan Penelitian	Hasil penelitian disusun ke dalam bentuk laporan skripsi yang meliputi hasil penelitian, pembahasan, kesimpulan, dan saran.

3. Gambaran Responden Penelitian

a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

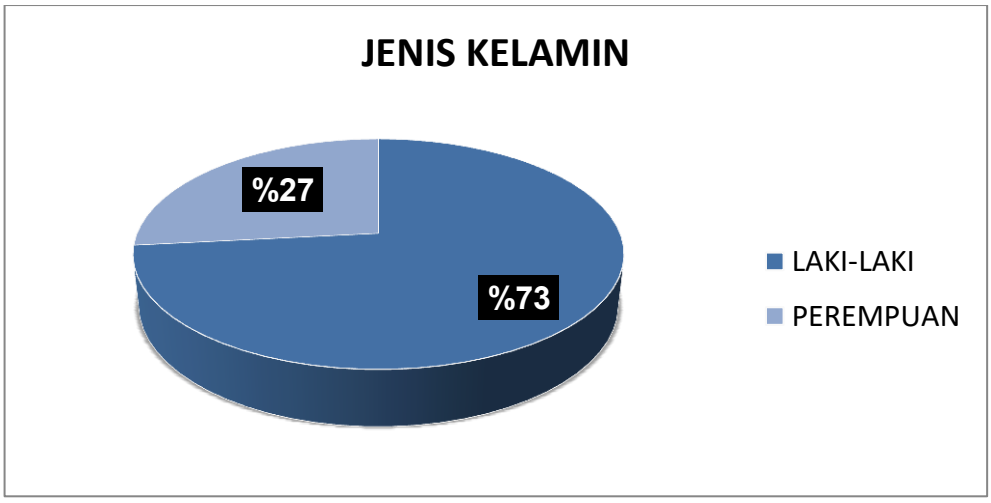
Gambaran mengenai komposisi personel yang berpartisipasi dalam penelitian ini disajikan melalui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin. Distribusi responden laki-laki dan perempuan yang bekerja di restoran Imperial Kitchen & Dimsum di Dutamall Banjarmasin ditentukan melalui kategorisasi jenis kelamin.

TABEL 4. 2 RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	%
Laki-laki	22	73,3%
Perempuan	8	26,7%
Jumlah	**30**	**100%**

Berdasarkan Tabel 4.2, jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 30 orang karyawan Restoran Imperial Kitchen & Dimsum Dutamall Banjarmasin. Dari jumlah tersebut, sebanyak 22 responden (73,3%) berjenis kelamin laki-laki dan 8 responden (26,7%) berjenis kelamin perempuan. Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan karyawan laki-laki. Dengan demikian, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menggambarkan bahwa komposisi tenaga kerja pada lokasi penelitian didominasi oleh karyawan laki-laki.

GAMBAR 4. 1 DIAGRAM RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN



b. Responden Berdasarkan Usia

Distribusi usia karyawan yang berpartisipasi dalam survei ini diketahui dengan menyajikan karakteristik responden berdasarkan usia. Pengelompokan

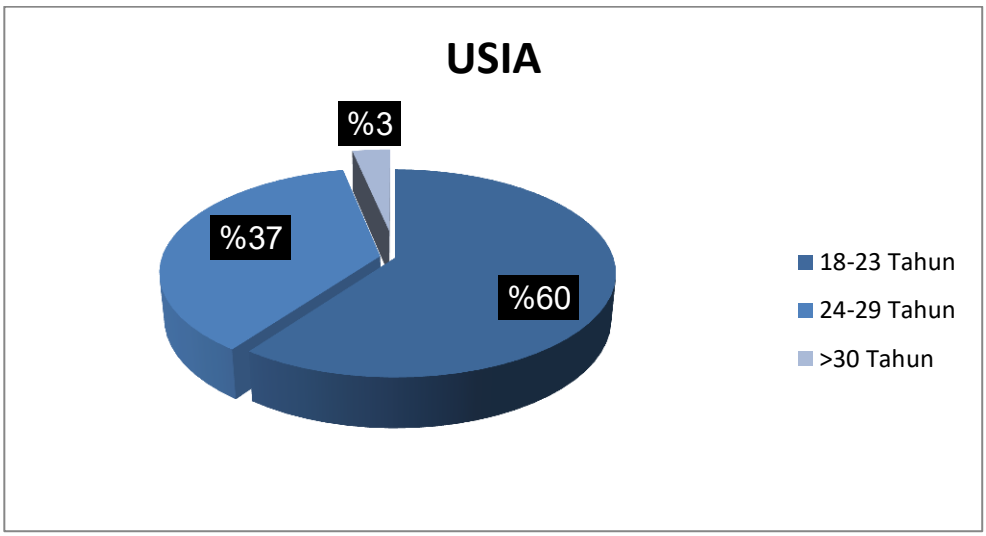
usia digunakan karena metode ini dapat mengungkap informasi mengenai pengalaman kerja serta tahapan pengembangan karier responden.

TABEL 4. 3 RESPONDEN BERDASARKAN USIA

Usia	Jumlah Responden	%
18-23 Tahun	18	60,0%
24-29 Tahun	11	36,7%
>30 Tahun	1	3,3%
Jumlah	**30**	**100%**

Berdasarkan Tabel 4.3 diketahui bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 18–23 tahun, yaitu sebanyak 18 orang (60%). Selanjutnya, responden berusia 24–29 tahun berjumlah 11 orang (36,7%), sedangkan responden yang berusia di atas 30 tahun hanya 1 orang (3,3%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan berada pada usia dewasa awal atau usia produktif, sehingga secara umum responden masih berada pada fase pengembangan karier dan penyesuaian terhadap dunia kerja.

GAMBAR 4. 2 DIAGRAM RESPONDEN BERDASARKAN USIA



c. Responden Berdasarkan Divisi Kerja

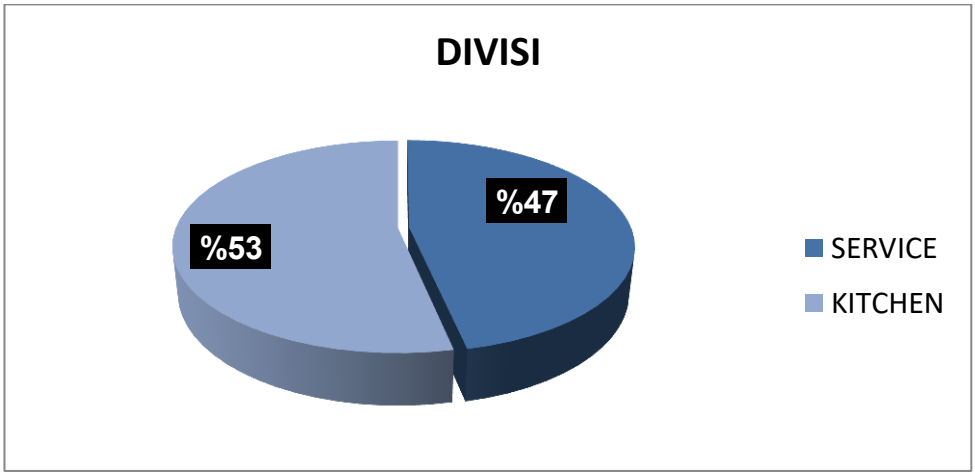
Distribusi pekerja di berbagai divisi operasional restoran diketahui melalui penyajian karakteristik responden berdasarkan divisi kerja. Klasifikasi ini sangat penting karena setiap divisi memiliki tugas dan tanggung jawab tertentu untuk mendukung operasional restoran.

TABEL 4. 4 RESPONDEN BERDASARKAN DIVISI KERJA

Divisi	Jumlah Responden	%
Kitchen	16	53,3%
Service	14	46,7%
Jumlah	**30**	**100%**

Berdasarkan Tabel 4.4 diketahui bahwa responden terdiri atas 16 karyawan divisi kitchen (53,3%) dan 14 karyawan divisi service (46,7%). Perbedaan jumlah responden pada kedua divisi relatif kecil sehingga mampu memberikan gambaran yang cukup representatif mengenai tingkat kepuasan kerja karyawan pada kedua bagian operasional restoran.

GAMBAR 4. 3 DIAGRAM RESPONDEN BERDASARKAN DIVISI KERJA



d. Responden Berdasarkan Lama Bekerja

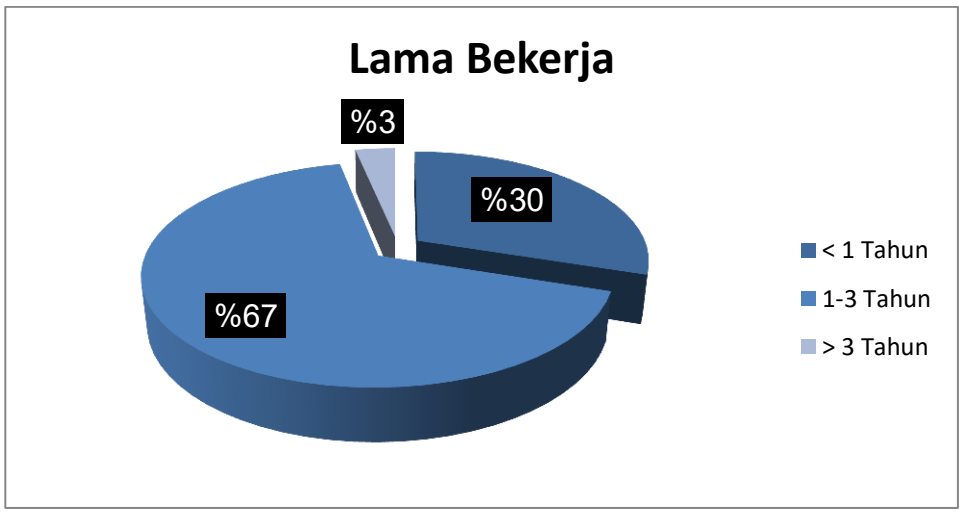
Untuk mengetahui tingkat pengalaman kerja karyawan yang berpartisipasi dalam penelitian ini, disajikan data mengenai karakteristik responden berdasarkan masa kerja. Evaluasi karyawan terhadap berbagai aspek kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh lama masa kerja mereka.

TABEL 4. 5 RESPONDEN BERDASARKAN LAMA BEKERJA

Lama Bekerja	Jumlah Responden	%
< 1 Tahun	9	30.0%
1-3 Tahun	20	66,7%
> 3 Tahun	1	3,3%
Jumlah	**30**	**100%**

Berdasarkan Tabel 4.5 diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki masa kerja 1–3 tahun, yaitu sebanyak 20 orang (66,7%). Selanjutnya, responden dengan masa kerja kurang dari satu tahun berjumlah 9 orang (30%), sedangkan responden dengan masa kerja lebih dari tiga tahun hanya 1 orang (3,3%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden telah memiliki pengalaman kerja yang cukup untuk memberikan penilaian terhadap berbagai aspek pekerjaan yang mereka alami selama bekerja di Restoran Imperial Kitchen & Dimsum Dutamall Banjarmasin.

GAMBAR 4. 4 DIAGRAM RESPONDEN BERDASARKAN LAMA BEKERJA



4. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk menggambarkan kecenderungan tingkat kepuasan kerja karyawan berdasarkan skor yang diperoleh dari instrumen penelitian. Kategorisasi menggunakan norma hipotetik yang disusun berdasarkan skor minimum, skor maksimum, mean hipotetik, dan standar deviasi hipotetik. Perhitungan norma hipotetik dilakukan menggunakan rumus sebagai berikut.

Skor max. Instrumen : Jumlah soal × skor skala terbesar

Skor min. Instrumen : Jumlah soal × skor skala terkecil

Mean : (maks + min) / 2

Range : maks ─ min

Standar deviasi : range / 6

Berdasarkan rumus tersebut, instrumen kepuasan kerja dalam penelitian ini terdiri dari 25 butir pernyataan dengan rentang skor 1-4. Dengan demikian, diperoleh nilai skor $Xmin$ adalah 25 x 1 = 25, sedangkan nilai skor $Xmaks$ adalah 25 x 4 = 100, nilai *mean* (100 + 25) /2 = 63, nilai *range* adalah 100 - 25 = 75 dan

standar deviasi 75/6 = 13. Hasil analisis deskriptif disajikan dalam tabel di bawah ini:

TABEL 4. 6 HASIL UJI DESKRIPTIF

Variabel	N	Min	Max	Range	Mean	SD
Kepuasan Kerja	30	25	100	75	63	13

a. Kategorisasi Tingkat Kepuasan Kerja

Berdasarkan skor total yang diperoleh dari skala kepuasan kerja, tingkat kepuasan kerja responden dikategorikan menggunakan norma hipotetik ke dalam empat kategori, yaitu sangat tinggi, tinggi, rendah, dan sangat rendah. Kategorisasi ini bertujuan untuk menganalisis kecenderungan tingkat kepuasan kerja karyawan berdasarkan skor yang diperoleh dari instrumen penelitian.

TABEL 4. 7 KATEGORISASI DATA KEPUASAN KERJA

Kategori	Rentang Skor	F	%
Sangat Tinggi	$X \geq 76$	6	20%
Tinggi	$63 \leq X < 76$	13	43%
Rendah	$50 \leq X < 63$	11	37%
Sangat Rendah	$X < 50$	0	0%

Berdasarkan Tabel 4.7 diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada kategori tinggi, yaitu sebanyak 13 orang (43%). Selanjutnya, sebanyak 6 responden (20%) berada pada kategori sangat tinggi, 11 responden (37%) berada pada kategori rendah, dan tidak terdapat responden yang termasuk dalam kategori sangat rendah. Dengan demikian, secara umum tingkat kepuasan kerja karyawan Restoran Imperial Kitchen & Dimsum Dutamall Banjarmasin cenderung berada pada kategori tinggi.

Meskipun demikian, masih terdapat 37% responden yang berada pada kategori rendah. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan belum sepenuhnya merata sehingga masih terdapat sebagian karyawan yang memiliki penilaian kurang positif terhadap pekerjaannya. Oleh karena itu, hasil ini mengindikasikan perlunya perhatian organisasi terhadap aspek-aspek pekerjaan yang masih berpotensi menurunkan kepuasan kerja karyawan.

b. Analisis Kepuasan Kerja Berdasarkan Aspek Kepuasan Kerja

Selain menganalisis tingkat kepuasan kerja secara keseluruhan, penelitian ini juga menganalisis kontribusi masing-masing aspek kepuasan kerja berdasarkan sembilan aspek *Job Satisfaction Survey* (JSS) yang dikembangkan oleh Paul E. Spector, yaitu gaji, promosi, supervisi, tunjangan, penghargaan, prosedur operasional, rekan kerja, sifat pekerjaan, dan komunikasi.[1] Analisis dilakukan dengan membandingkan skor yang diperoleh pada setiap aspek terhadap total skor seluruh aspek, kemudian dikonversi ke dalam bentuk persentase. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui aspek yang memberikan kontribusi relatif lebih besar maupun lebih kecil dalam menggambarkan tingkat kepuasan kerja karyawan.

TABEL 4. 8 ANALISIS KEPUASAN KERJA BERDASARKAN ASPEK *JOB SATISFACTION SURVEY* (JSS)

Aspek	Skor	%
Gaji	323	16,31%
Promosi	166	8,38%
Supervisi	79	3,99%
Tunjangan	316	15,95%

[1] Spector, *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences8-11*.

Penghargaan	233	11,76%
Prosedur Operasional	223	11,26%
Rekan Kerja	239	12,06%
Sifat Pekerjaan	168	8,48%
Komunikasi	234	11,81%
Total	**1981**	**100%**

Berdasarkan Tabel 4.8, hasil analisis menunjukkan bahwa setiap aspek kepuasan kerja memiliki skor yang berbeda-beda. Aspek gaji (*Pay*) memperoleh skor tertinggi, yaitu 323 (16,31%), diikuti oleh aspek tunjangan (*Fringe Benefits*) sebesar 316 (15,95%), serta rekan kerja (*Coworkers*) sebesar 239 (12,06%). Temuan tersebut menunjukkan bahwa aspek-aspek tersebut memperoleh penilaian yang relatif lebih tinggi dibandingkan aspek lainnya..

Selanjutnya, aspek komunikasi (*Communication*) memeperoleh skor 234 (11,81%), diikuti penghargaan (*Contingent Rewards*) sebesar 233 (11,76%), dan prosedur operasional (*Operating Procedures*) sebesar 223 (11,26%). Sedangkan aspek dengan skor yang relatif lebih rendah adalah sifat pekerjaan (*Nature of Work*) sebesar 168 (8,48%), promosi (*Promotion*) sebesar 166 (8,38%), dan supervisi (*Supervision*) sebesar 79 (3,99%).

Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan dibentuk oleh berbagai aspek pekerjaan yang saling berkaitan. Perbedaan skor antar aspek memberikan gambaran bahwa terdapat dimensi pekerjaan yang dipersepsikan lebih memuaskan dibandingkan dimensi lainnya. Oleh karena itu, analisis berdasarkan dimensi JSS dapat menjadi dasar bagi organisasi dalam mengidentifikasi dimensi yang telah memberikan tingkat kepuasan baik maupun

dimensi yang masih memerlukan perhatian untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Berikut aspek kepuasan kerja yang dapat dilihat dalam bentuk peringkat, sebagai berikut:

TABEL 4. 9 PERINGKAT ASPEK KEPUASAN KERJA

Peringkat	Aspek	%
1	Gaji	16,31%
2	Tunjangan	15,95%
3	Rekan Kerja	12,06%
4	Komunikasi	11,81%
5	Penghargaan	11,76%
6	Prosedur Operasional	11,26%
7	Sifat Pekerjaan	8,48%
8	Promosi	8,38%
9	Supervisi	3,99%

B. Pembahasan

Kepuasan kerja merupakan salah satu aspek penting dalam pengelolaan sumber daya manusia, terutama pada industri jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan, seperti restoran. Dalam industri restoran, keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sistem operasional yang diterapkan, tetapi juga oleh kondisi psikologis karyawan yang menjalankan pekerjaan sehari-hari. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja cenderung menunjukkan motivasi yang lebih tinggi, memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan, serta mampu bekerja secara produktif dalam mencapai tujuan organisasi. Sebaliknya, rendahnya kepuasan kerja dapat berdampak pada menurunnya motivasi kerja, meningkatnya konflik, absensi, hingga tingginya *turnover*. Oleh karena itu, kepuasan kerja

menjadi salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas pengelolaan sumber daya manusia di suatu organisasi.[2]

Penelitian ini dilakukan berdasarkan fenomena yang ditemukan pada studi pendahuluan di Restoran Imperial Kitchen & Dimsum Dutamall Banjarmasin. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan adanya beberapa kondisi yang diduga memengaruhi kepuasan kerja karyawan, seperti tingginya beban kerja pada jam operasional tertentu, sistem kerja bergilir (*shift*), tuntutan pelayanan yang cepat, kendala komunikasi antardivisi, serta persepsi mengenai promosi jabatan dan penghargaan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pekerjaan pada industri restoran memiliki karakteristik yang kompleks sehingga diperlukan penelitian untuk memperoleh gambaran empiris mengenai tingkat kepuasan kerja karyawan secara menyeluruh.[3]

Dalam penelitian ini, kepuasan kerja diukur menggunakan *Job Satisfaction Survey* (JSS) yang dikembangkan oleh Paul E. Spector. Menurut Spector, kepuasan kerja merupakan sejauh mana individu menyukai atau tidak menyukai pekerjaan berdasarkan evaluasi terhadap berbagai aspek pekerjaan. Kepuasan kerja tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, melainkan merupakan hasil penilaian individu terhadap sembilan dimensi pekerjaan, yaitu gaji (*pay*), promosi (*promotion*), supervisi (*supervision*), tunjangan (*fringe benefit*), penghargaan (*contingent rewards*), prosedur operasional (*operating procedure*), rekan kerja (*coworkers*), sifat pekerjaan (*nature of work*), dan komunikasi (*communication*).[4]

[2] Chehab, Ilkhanizadeh, and Bouzari, "Impacts of Job Standardisation on Restaurant Frontline Employees : Mediating Effect of Emotional Labour."

[3] U, Wawancara Pendahuluan, 6 Mei 2024.

[4] Spector, *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequence*, 8-11.

Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan tingkat kepuasan kerja secara keseluruhan, tetapi juga menganalisis kontribusi masing-masing dimensi dalam membentuk kepuasan kerja karyawan.

Sebelum membahas hasil penelitian, karakteristik responden perlu diperhatikan karena dapat memberikan konteks terhadap hasil yang diperoleh. Penelitian ini melibatkan 30 karyawan Restoran Imperial Kitchen & Dimsum Dutamall Banjarmasin. Sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki (73,3%), berusia 18–23 tahun (60%), memiliki masa kerja 1–3 tahun (66,7%), serta bekerja di bagian dapur (53,3%) dan pelayanan (46,7%). Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif dan telah memiliki pengalaman kerja yang cukup untuk menyerap berbagai kondisi kerja.

Menurut Spector, karakteristik demografi bukan merupakan penyebab langsung munculnya kepuasan kerja, tetapi dapat mempengaruhi bagaimana individu memandang pengalaman kerja.[5] Pendapat tersebut selaras dengan Hurlock yang menjelaskan bahwa individu pada masa dewasa awal umumnya sedang membangun karier, mengembangkan kompetensi, dan menyesuaikan diri dengan tuntutan dunia kerja sehingga pengalaman kerja yang diperoleh menjadi dasar dalam menularkan kepuasan terhadap pekerjaan.[6]

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa sebagian besar karyawan berada pada kategori kepuasan kerja tinggi, yaitu sebanyak 13 responden (43%), sedangkan 11 responden (37%) berada pada kategori rendah dan 6 responden

[5] Spector, *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequence,* 31-40.
[6] Elizabeth B. Hurlock, *Psikologi Perkembangan: Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan*, 5th ed. (Jakarta: Erlangga, 2017): 246-252.

(20%) berada pada kategori sangat tinggi. Tidak terdapat responden yang termasuk dalam kategori sangat rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa kategori yang paling dominan adalah kategori tinggi sehingga secara umum tingkat kepuasan kerja karyawan Restoran Imperial Kitchen & Dimsum Dutamall Banjarmasin berada pada kategori tinggi.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya perbedaan dengan temuan pada studi pendahuluan. Pada tahap studi pendahuluan, peneliti menemukan beberapa fenomena yang berpotensi memengaruhi kepuasan kerja karyawan, seperti tingginya beban kerja pada jam operasional tertentu, kendala komunikasi antardivisi, sistem kerja bergilir (*shift*), persepsi terhadap promosi jabatan, penghargaan, serta tingginya tingkat pergantian karyawan (*turnover*). Namun, setelah dilakukan pengukuran menggunakan instrumen *Job Satisfaction Survey* (JSS) terhadap seluruh populasi penelitian, hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja pada kategori tinggi.

Perbedaan tersebut tidak menunjukkan adanya kontradiksi, melainkan merupakan konsekuensi dari perbedaan tujuan dan metode pengumpulan data. Studi pendahuluan dilakukan melalui observasi dan wawancara terhadap beberapa informan untuk mengidentifikasi fenomena awal yang menjadi dasar perumusan masalah penelitian. Oleh karena itu, data yang diperoleh bersifat eksploratif dan tidak dimaksudkan untuk menggambarkan kondisi seluruh populasi. Sebaliknya, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan melibatkan seluruh karyawan sebagai responden melalui teknik *total sampling*, sehingga hasil

penelitian memberikan gambaran empiris mengenai tingkat kepuasan kerja secara menyeluruh berdasarkan persepsi seluruh responden.

Selain itu, kepuasan kerja merupakan konstruk psikologis yang bersifat multidimensional. Adanya permasalahan pada satu atau beberapa aspek pekerjaan tidak secara otomatis menyebabkan rendahnya kepuasan kerja secara keseluruhan. Seorang karyawan dapat saja mengalami ketidakpuasan terhadap sistem promosi atau beban kerja, tetapi pada saat yang sama tetap merasa puas karena memperoleh gaji yang layak, tunjangan yang memadai, hubungan kerja yang harmonis, atau komunikasi yang baik di lingkungan kerja. Dengan demikian, kepuasan kerja merupakan hasil evaluasi menyeluruh terhadap berbagai pengalaman kerja yang saling melengkapi, bukan sekadar penilaian terhadap satu aspek tertentu.[7]

Pendapat tersebut diperkuat oleh Saari dan Judge yang menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan hasil evaluasi individu terhadap keseluruhan pengalaman kerjanya (*overall evaluation of the job*). Dalam mengevaluasi pekerjaannya, individu mempertimbangkan berbagai pengalaman positif dan negatif secara bersamaan sehingga penilaian terhadap kepuasan kerja bersifat komprehensif, bukan hanya didasarkan pada satu kondisi tertentu.[8] Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun studi pendahuluan menemukan beberapa fenomena yang berpotensi menurunkan kepuasan kerja, secara keseluruhan sebagian besar karyawan tetap memberikan penilaian positif terhadap pekerjaannya.

[7] Spector, *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences, 2-8*.

[8] Lise M. Saari and Timothy A. Judge, "Employee Attitudes and Job Satisfaction," *Human Resource Management* 43, no. 4 (2004): 395–398, https://doi.org/10.1002/hrm.20032.

Berdasarkan hasil analisis terhadap sembilan aspek *Job Satisfaction Survey* (JSS), diketahui bahwa setiap aspek memberikan kontribusi yang berbeda terhadap terbentuknya kepuasan kerja karyawan Restoran Imperial Kitchen & Dimsum Dutamall Banjarmasin. Perbedaan kontribusi tersebut menunjukkan bahwa terdapat aspek pekerjaan yang dinilai lebih memuaskan dibandingkan aspek lainnya. Persentase masing-masing aspek diperoleh dari perbandingan skor setiap aspek terhadap skor keseluruhan aspek, sehingga menggambarkan besarnya kontribusi relatif masing-masing dimensi dalam membentuk kepuasan kerja karyawan.[9]

Aspek gaji (*pay*) memperoleh persentase tertinggi, yaitu sebesar 16,31%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa gaji merupakan aspek yang paling dominan dalam membentuk kepuasan kerja karyawan. Dalam *Job Satisfaction Survey* (JSS), aspek gaji berkaitan dengan persepsi individu mengenai kecukupan, keadilan, dan kesesuaian imbalan yang diterima dibandingkan dengan pekerjaan yang dilakukan.[10] Tingginya kontribusi aspek ini mengindikasikan bahwa sebagian besar karyawan menilai sistem penggajian yang diterapkan oleh Restoran Imperial Kitchen & Dimsum Dutamall Banjarmasin telah memenuhi harapan mereka. Bagi karyawan restoran yang bekerja dengan ritme kerja tinggi, jam kerja bergilir, dan tuntutan pelayanan yang cepat, kompensasi yang dianggap layak menjadi bentuk penghargaan yang nyata atas usaha dan tanggung jawab yang mereka emban.

[9] Spector, *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences, 2-3*.
[10] Spector, 30-31.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Mahbub dan Widyastuti yang menunjukkan bahwa kompensasi yang dipersepsikan adil berhubungan dengan meningkatnya kepuasan kerja karyawan karena memberikan rasa dihargai atas kontribusi yang diberikan kepada organisasi.[11] Temuan ini juga didukung oleh penelitian Sari dan Soemadi, yang menjelaskan bahwa pemenuhan kebutuhan karyawan melalui dukungan organisasi, termasuk pemberian kompensasi yang memadai, berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan kerja karyawan restoran.[12] Dengan demikian, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa kompensasi bukan hanya dipandang sebagai imbalan finansial, tetapi juga sebagai bentuk pengakuan organisasi terhadap kontribusi karyawan.

Aspek tunjangan (*fringe benefit*) menempati urutan kedua dengan persentase sebesar 15,95%. Menurut Spector, aspek ini berkaitan dengan berbagai manfaat tambahan yang diberikan organisasi di luar gaji pokok, seperti fasilitas kerja, jaminan kesejahteraan, maupun bentuk manfaat lainnya yang diterima karyawan.[13] Tingginya kontribusi aspek tunjangan menunjukkan bahwa responden tidak hanya menilai pekerjaannya berdasarkan besarnya gaji, tetapi juga mempertimbangkan perhatian organisasi terhadap kesejahteraan mereka secara keseluruhan. Hal tersebut menunjukkan bahwa berbagai fasilitas yang diberikan organisasi mampu menciptakan rasa aman dan nyaman selama bekerja sehingga memperkuat kepuasan kerja karyawan.

[11] Mahbub and Widyastuti, "Gambaran Kepuasan Kerja Pada Karyawan Kontrak."

[12] Sari and Soemadi, "The Effect of Organizational Support and Organizational Commitment on Employee Job Satisfaction at Imperial Kitchen Restaurant and Dimsum Outlet Branch South Tangerang."

[13] Spector, *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*, *31*.

Hasil tersebut memperlihatkan bahwa kesejahteraan yang diberikan organisasi dipersepsikan sebagai bentuk kepedulian terhadap kebutuhan karyawan. Kondisi tersebut sesuai dengan pendapat Luthans yang menjelaskan bahwa kesejahteraan yang diperoleh melalui kompensasi maupun fasilitas kerja dapat meningkatkan sikap positif individu terhadap pekerjaannya karena karyawan merasa organisasi memberikan perhatian terhadap kebutuhan mereka.[14]

Aspek rekan kerja (*coworkers*) memperoleh persentase sebesar 12,06%, sehingga menjadi aspek dengan kontribusi terbesar ketiga. Hasil ini menunjukkan bahwa hubungan interpersonal yang terjalin di lingkungan kerja memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan kerja karyawan. Dalam lingkungan restoran, koordinasi antarkaryawan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari proses pelayanan. Setiap pesanan pelanggan memerlukan kerja sama antara bagian dapur dan pelayanan sehingga hubungan kerja yang harmonis menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran operasional restoran.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasakan adanya hubungan kerja yang baik dengan rekan-rekannya. Kondisi ini memungkinkan karyawan saling membantu ketika menghadapi tekanan pekerjaan, terutama pada jam operasional yang padat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Mahbub dan Widyastuti, yang menjelaskan bahwa hubungan interpersonal yang positif di tempat kerja mampu meningkatkan kenyamanan bekerja dan berkontribusi terhadap kepuasan kerja karyawan.[15]

[14] Luthans, *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach, 141-143.*
[15] Mahbub and Widyastuti, "Gambaran Kepuasan Kerja Pada Karyawan Kontrak."

Aspek komunikasi (*communication*) memperoleh persentase sebesar 11,81%. Dalam konsep *Job Satisfaction Survey* (JSS), komunikasi berkaitan dengan kelancaran penyampaian informasi, kejelasan kebijakan organisasi, serta efektivitas koordinasi antar karyawan.[16] Pada lingkungan restoran, komunikasi memiliki peran yang sangat penting karena seluruh proses pelayanan berlangsung secara cepat dan membutuhkan koordinasi yang baik antara bagian dapur, pelayanan, maupun pimpinan.

Meskipun pada studi pendahuluan ditemukan adanya hambatan komunikasi, terutama ketika restoran berada pada jam operasional yang padat, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum komunikasi masih memperoleh penilaian yang positif dari sebagian besar responden. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kendala komunikasi yang ditemukan pada studi pendahuluan bersifat situasional dan tidak sepenuhnya menggambarkan kondisi komunikasi organisasi secara keseluruhan. Dengan kata lain, meskipun hambatan komunikasi masih terjadi dalam kondisi tertentu, sebagian besar karyawan tetap menilai bahwa komunikasi di lingkungan kerja telah berjalan cukup baik sehingga tetap memberikan kontribusi terhadap kepuasan kerja mereka.

Aspek penghargaan (*contingent rewards*) memperoleh persentase sebesar 11,76%. Dalam *Job Satisfaction Survey* (JSS), aspek ini mengacu pada persepsi karyawan terhadap bentuk pengakuan organisasi atas prestasi, usaha, dan kontribusi yang telah diberikan, baik dalam bentuk penghargaan formal maupun

[16] Spector, *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*, *32*.

apresiasi secara langsung.[17] Hasil penelitian menunjukkan bahwa penghargaan menjadi salah satu aspek yang cukup dipertimbangkan oleh karyawan dalam mengevaluasi pekerjaannya. Meskipun kontribusinya tidak sebesar aspek gaji dan tunjangan, penghargaan tetap memiliki peranan penting karena mampu memberikan rasa dihargai serta meningkatkan motivasi dalam bekerja.

Pada lingkungan kerja restoran yang memiliki ritme operasional cepat, bentuk apresiasi sederhana dari atasan, seperti pemberian pujian atas kinerja, pengakuan terhadap pencapaian, maupun kesempatan memperoleh tanggung jawab yang lebih besar, dapat meningkatkan perasaan dihargai oleh karyawan. Sebaliknya, apabila kontribusi karyawan kurang mendapatkan pengakuan, motivasi kerja berpotensi menurun meskipun kebutuhan finansial telah terpenuhi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rizwan dan Usman yang menjelaskan bahwa penghargaan dan pengakuan dari organisasi merupakan faktor yang mampu meningkatkan motivasi sekaligus kepuasan kerja karyawan.[18]

Aspek prosedur operasional (*operating procedure*) memperoleh kontribusi sebesar 11,26%. Aspek ini berkaitan dengan persepsi karyawan terhadap kebijakan, aturan, dan prosedur kerja yang diterapkan organisasi.[19] Prosedur operasional yang jelas akan membantu karyawan memahami tugas dan tanggung jawabnya sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan secara lebih efektif. Sebaliknya, prosedur yang terlalu rumit atau kurang fleksibel berpotensi menimbulkan hambatan dalam pelaksanaan pekerjaan.

---

[17] Spector, 31.

[18] Rizwan Qaiser Danish and Ali Usman, "Impact of Reward and Recognition on Job Satisfaction and Motivation: An Empirical Study from Pakistan," *International Journal of Business and Management* 5, no. 2 (2010): 159–67, https://doi.org/10.5539/ijbm.v5n2p159.

[19] Spector, *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences, 31-32*.

Pada penelitian ini, kontribusi aspek prosedur operasional berada pada kategori menengah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai prosedur kerja yang diterapkan organisasi telah mampu mendukung pelaksanaan pekerjaan, meskipun masih terdapat ruang untuk dilakukan penyempurnaan. Temuan ini juga sejalan dengan hasil studi pendahuluan yang menunjukkan bahwa beberapa karyawan masih menghadapi kendala ketika menghadapi kondisi operasional yang padat. Oleh karena itu, evaluasi terhadap efektivitas prosedur kerja tetap diperlukan agar proses pelayanan dapat berlangsung lebih efisien tanpa mengurangi kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Aspek sifat pekerjaan (*nature of work*) memperoleh persentase sebesar 8,48%. Menurut Spector, dimensi ini menggambarkan sejauh mana pekerjaan dianggap menarik, memberikan tantangan, memungkinkan penggunaan kemampuan, serta memberikan pengalaman yang bermakna.[20] Kontribusi yang relatif lebih rendah dibandingkan aspek gaji dan tunjangan menunjukkan bahwa responden cenderung lebih mempertimbangkan faktor-faktor yang berkaitan dengan kesejahteraan dibandingkan karakteristik pekerjaan itu sendiri.

Kondisi tersebut dapat dipahami mengingat pekerjaan di sektor restoran memiliki karakteristik yang menuntut kecepatan, ketelitian, serta kemampuan bekerja di bawah tekanan, khususnya pada jam-jam operasional yang ramai. Dalam situasi tersebut, karyawan kemungkinan lebih memusatkan perhatian pada aspek-aspek yang secara langsung memengaruhi kesejahteraan mereka, seperti kompensasi dan fasilitas kerja, dibandingkan pada karakteristik pekerjaan yang

[20] Spector, 32.

dijalankan. Meskipun demikian, aspek sifat pekerjaan tetap memberikan kontribusi terhadap pembentukan kepuasan kerja karena pekerjaan yang dipersepsikan bermakna dapat meningkatkan rasa memiliki terhadap organisasi.

Aspek promosi (*promotion*) memperoleh kontribusi sebesar 8,38%. Menurut Spector, aspek promosi berkaitan dengan kesempatan yang dimiliki karyawan untuk memperoleh jenjang karier yang lebih baik sesuai kemampuan dan prestasi yang dimiliki.[21] Kontribusi yang relatif rendah pada aspek ini menunjukkan bahwa kesempatan promosi belum menjadi pertimbangan utama dalam membentuk kepuasan kerja responden.

Hasil tersebut dapat dipengaruhi oleh karakteristik responden yang sebagian besar berusia 18–23 tahun dan memiliki masa kerja 1–3 tahun. Pada tahap awal karier, karyawan umumnya masih berada dalam proses penyesuaian terhadap lingkungan kerja sehingga perhatian mereka lebih banyak tertuju pada kemampuan menjalankan pekerjaan dan memperoleh pengalaman kerja dibandingkan pencapaian jenjang karier. Dengan demikian, peluang promosi belum menjadi faktor yang paling dominan dalam membentuk kepuasan kerja mereka.

Aspek supervisi (*supervision*) memperoleh kontribusi terendah, yaitu 3,99%. Menurut Spector, supervisi berkaitan dengan kemampuan atasan dalam memberikan arahan, dukungan, perhatian, serta perlakuan yang adil kepada bawahan.[22] Kontribusi yang rendah tidak secara langsung menunjukkan bahwa kualitas supervisi berada pada kondisi yang buruk, tetapi menunjukkan bahwa

[21] Spector, 31.
[22] Spector, 31.

dibandingkan dengan aspek lainnya, supervisi menjadi dimensi yang paling sedikit dipertimbangkan oleh responden dalam mengevaluasi kepuasan kerja mereka.

Temuan tersebut dapat dipengaruhi oleh karakteristik pekerjaan di restoran yang lebih menekankan koordinasi antarrekan kerja dibandingkan interaksi langsung dengan atasan selama operasional berlangsung. Pada jam-jam pelayanan yang padat, karyawan lebih banyak berinteraksi dengan anggota tim untuk menyelesaikan pekerjaan secara cepat sehingga hubungan dengan rekan kerja menjadi lebih dominan dibandingkan hubungan dengan supervisor. Meskipun demikian, organisasi tetap perlu meningkatkan kualitas supervisi melalui komunikasi yang lebih terbuka, pemberian umpan balik yang konstruktif, serta pendampingan yang lebih intensif agar hubungan antara atasan dan bawahan dapat memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap kepuasan kerja karyawan. Pendapat tersebut sejalan dengan Luthans yang menyatakan bahwa kualitas supervisi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karena atasan memiliki peran penting dalam memberikan dukungan, arahan, dan penghargaan kepada bawahannya.[23]

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan Restoran Imperial Kitchen & Dimsum Dutamall Banjarmasin dibentuk oleh seluruh aspek yang terdapat dalam *Job Satisfaction Survey* (JSS), meskipun kontribusinya berbeda-beda. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja merupakan konstruk multidimensional, sehingga tidak ditentukan oleh satu

[23] Luthans, *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach, 141-144.*

aspek pekerjaan, melainkan oleh evaluasi menyeluruh terhadap berbagai pengalaman kerja yang dialami karyawan.[24] Dalam penelitian ini, aspek yang berkaitan dengan kesejahteraan ekonomi, manfaat yang diterima, serta hubungan sosial di lingkungan kerja memberikan kontribusi yang relatif lebih besar dibandingkan aspek promosi maupun supervisi. Temuan ini memperkuat pandangan Spector bahwa kepuasan kerja terbentuk melalui kombinasi berbagai dimensi pekerjaan yang saling melengkapi dan secara bersama-sama membentuk sikap individu terhadap pekerjaannya.

Tingginya tingkat kepuasan kerja yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan memandang pekerjaannya secara positif. Dalam perspektif Islam, pekerjaan tidak hanya dipahami sebagai sarana untuk memperoleh penghasilan, tetapi juga sebagai bentuk amanah, ibadah, dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu, kepuasan kerja tidak hanya diukur berdasarkan terpenuhinya kebutuhan materi, tetapi juga berkaitan dengan kebermaknaan pekerjaan, tanggung jawab moral, serta nilai-nilai spiritual yang dirasakan individu dalam menjalankan pekerjaannya.[25]

Allah SWT, berfirman dalam .S At-Taubah ayat 105:

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: "Bekerjalah, karena Allah akan melihat amal perbuatanmu, begitu pula Rasul-Nya dan orang-orang yang beriman; dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah), Yang Mengetahui hal yang gaib maupun

[24] Spector, 31.
[25] Ali and Al-Owaihan, “Islamic Work Ethic : A Critical Review, 8-9”.

yang nyata, lalu Dia akan memberitahukan kepadamu apa yang dahulu kamu kerjakan."(At-Taubah/9:105).[26]

Ayat tersebut menjelaskan bahwa setiap pekerjaan yang dilakukan manusia memiliki nilai di sisi Allah Swt. sehingga setiap individu dituntut untuk menjalankan pekerjaannya secara sungguh-sungguh, bertanggung jawab, dan profesional. Bekerja tidak hanya dipandang sebagai aktivitas ekonomi, tetapi juga sebagai bentuk pengabdian kepada Allah Swt. yang akan dimintai pertanggungjawaban atas setiap usaha yang dilakukan.[27]

Pandangan tersebut sejalan dengan konsep Etika Kerja Islam yang dikemukakan oleh Ali dan Al-Owaihan,[28] yang menyatakan bahwa etika kerja dalam Islam menempatkan kerja sebagai aktivitas yang bernilai ibadah. Nilai-nilai seperti tanggung jawab, kerja keras, kejujuran, amanah, disiplin, serta kerja sama menjadi prinsip utama yang membentuk sikap positif terhadap pekerjaan. Individu yang bekerja dengan berlandaskan nilai-nilai tersebut cenderung memiliki motivasi intrinsik yang lebih tinggi sehingga mampu membangun kepuasan dalam bekerja, bukan hanya karena memperoleh ketidakseimbangan materi, tetapi juga karena menyadari bahwa pekerjaan merupakan bentuk pengabdian kepada Allah Swt.

Penjelasan tersebut diperkuat oleh M. Quraish Shihab,[29] yang menjelaskan bahwa perintah *i'malū* (bekerjalah) dalam ayat tersebut menunjukkan bahwa

[26] Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), Q.S. At-Taubah [9]: 105.

[27] M.Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan Dan Keserasian Al-Qur'an* (Jakarta: Lentera Hati, 2002), 711-713.

[28] Ali and Al-Owaihan, "Islamic Work Ethic : A Critical Review, 18-21"

[29] Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan Dan Keserasian Al-Qur'an, 711-713.*

Islam mendorong umatnya untuk bekerja secara produktif, profesional, dan bertanggung jawab. Menurutnya, setiap amal yang dilakukan manusia akan dinilai oleh Allah Swt., sehingga pekerjaan harus dilaksanakan dengan niat yang benar dan penuh kesungguhan. Dengan demikian, bekerja bukan hanya untuk memperoleh penghasilan, tetapi juga merupakan sarana mewujudkan kemaslahatan bagi diri sendiri maupun orang lain.

Apabila dikaitkan dengan hasil penelitian, dominannya kategori kepuasan kerja tinggi menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan mampu memandang pekerjaannya secara positif meskipun pekerjaan di sektor restoran memiliki tuntutan yang tinggi, seperti beban kerja pada jam operasional tertentu, sistem kerja bergilir (*shift*), serta kebutuhan koordinasi yang cepat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak hanya dipengaruhi oleh faktor ekonomi, tetapi juga oleh bagaimana individu memaknai pekerjaannya serta merasakan manfaat dari pekerjaan yang dilakukan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan Restoran Imperial Kitchen & Dimsum Dutamall Banjarmasin dibentuk oleh berbagai aspek pekerjaan yang saling melengkapi. Berdasarkan hasil analisis, aspek gaji memberikan kontribusi terbesar (16,31%) terhadap kepuasan kerja, sedangkan aspek supervisi memberikan kontribusi paling rendah (3,99%). Temuan tersebut menunjukkan bahwa kompensasi yang diterima, kesejahteraan, hubungan dengan rekan kerja, serta komunikasi menjadi aspek yang paling banyak memberikan penilaian positif dari karyawan. Sebaliknya,

aspek supervisi masih memerlukan perhatian agar hubungan antara atasan dan bawahan dapat semakin mendukung terciptanya kepuasan kerja.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa kepuasan kerja karyawan tidak terbentuk hanya oleh satu aspek pekerjaan, melainkan merupakan hasil evaluasi terhadap keseluruhan pengalaman kerja yang diperoleh selama bekerja. Oleh karena itu, organisasi perlu mempertahankan aspek-aspek yang telah dinilai baik oleh karyawan, khususnya sistem kompensasi, tunjangan, hubungan antarrekan kerja, dan komunikasi, serta melakukan evaluasi terhadap aspek supervisi agar kepuasan kerja karyawan dapat ditingkatkan secara lebih optimal. Temuan tersebut juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja dalam perspektif Islam tidak hanya berkaitan dengan terpenuhinya kebutuhan materi, tetapi juga dengan terlaksananya amanah, tanggung jawab, dan nilai-nilai kerja yang memberikan kebermaknaan bagi individu.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasil penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Studi pendahuluan dalam penelitian ini belum sepenuhnya mampu mengonfirmasi kondisi kepuasan kerja karyawan secara menyeluruh. Hal tersebut karena data awal diperoleh melalui observasi dan wawancara terhadap 1 orang/ terbatas sehingga temuan yang diperoleh hanya berfungsi sebagai dasar untuk mengidentifikasi fenomena penelitian, bukan sebagai gambaran kondisi seluruh karyawan. Kondisi ini memungkinkan adanya perbedaan antara temuan studi pendahuluan

dengan hasil penelitian kuantitatif yang melibatkan seluruh populasi karyawan.

2. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen *self-report* berupa angket, sehingga seluruh jawaban didasarkan pada persepsi subjektif responden. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan *social desirability bias*, yaitu kecenderungan responden memberikan jawaban yang dianggap lebih baik atau sesuai dengan harapan organisasi daripada kondisi yang sebenarnya. Oleh karena itu, hasil penelitian ini perlu diinterpretasikan dengan mempertimbangkan kemungkinan adanya bias tersebut.
3. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, sehingga hanya memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan kerja berdasarkan aspek-aspek dalam *Job Satisfaction Survey* (JSS). Penelitian ini belum mampu menggali secara mendalam alasan yang melatarbelakangi penilaian responden terhadap setiap aspek kepuasan kerja. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan *mixed methods* atau kualitatif deskriptif melalui wawancara mendalam agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengalaman kerja karyawan.

Keterbatasan tersebut perlu menjadi pertimbangan dalam menginterpretasikan hasil penelitian. Meskipun demikian, penelitian ini telah memberikan gambaran empiris mengenai tingkat kepuasan kerja karyawan Restoran Imperial Kitchen & Dimsum Dutamall Banjarmasin berdasarkan pengukuran menggunakan instrumen *Job Satisfaction Survey* (JSS) yang telah

diadaptasi, dimodifikasi, serta diuji validitas dan reliabilitasnya. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya untuk mengembangkan kajian yang lebih komprehensif mengenai kepuasan kerja.