
**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP
PERILAKU ORGANISASI KARYAWAN PADA USAHA UMKM XIYUE,
GAJAH MADA, PADANG**

Anisah Salma¹, Arya Satria Yuda², Andas Depri Ahmad³, Aditia⁴, Vivi Nila Sari⁵
anisahsalma2004@gmail.com¹, satriayudaarya@gmail.com², andasbungo@gmail.com³,
aditiarawrennn@gmail.com⁴

^{1,2,3,4}Universitas Putra Indonesia YPTK Padang, Indonesia

ABSTRACT

Abstract also written in English containing key issues, objectives, methods and results. Abstract written in a single paragraph is, no more than 200 words. (Times New Roman 11, single space, and italics). The research aims to analyze the influence of job satisfaction and work motivation on employee organizational behavior in Xiyue, Gajah Mada. The population in this study were all three permanent employees of Xiyue Gajah Mada. This organization was founded to provide the best service to customers. When employees carry out their duties and responsibilities, they must gain job satisfaction with the performance they have provided to the organization. The purpose of this research is to examine and analyze how job satisfaction and work motivation influence employee organizational behavior. The data collection technique uses the interview method. The research results show that work motivation has a positive effect on employee organizational behavior. Meanwhile, job satisfaction has not effect. Thus, the interview data collection method can produce a more in-depth picture of the influence of job satisfaction and work motivation on employee organizational behavior.

Keywords: *Job Satisfaction, Work Motivation, Employee Organizational Behavior.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap perilaku organisasi karyawan di Xiyue, Gajah Mada. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap Xiyue Gajah Mada yang berjumlah tiga orang. Organisasi ini didirikan karena memiliki tujuan yang ingin dicapai. Organisasi ini didirikan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para konsumen. Ketika karyawan melakukan tugas dan tanggung jawab mereka, mereka harus mendapatkan kepuasan kerja terhadap kinerja yang telah mereka berikan pada organisasi tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk

meneliti dan menganalisis bagaimana kepuasan kerja dan motivasi kerja memengaruhi perilaku organisasi karyawan. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap perilaku organisasi karyawan. Sedangkan kepuasan kerja tidak berpengaruh. Dengan demikian, metode pengumpulan data wawancara dapat menghasilkan gambaran yang lebih mendalam mengenai pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja pada perilaku organisasi karyawan.

Kata Kunci: Job Satisfaction, Work Motivation, Employee Organizational Behavior.

PENDAHULUAN

Setiap perusahaan memiliki tujuan yang hendak dicapai. Tujuan yang paling mendasar bagi perusahaan adalah untuk memperoleh laba yang besar. Keberhasilan perusahaan mencapai tujuan tersebut bergantung pada karyawan. Hal ini disebabkan karena karyawan merupakan sumber daya utama yang mengelola dan menjalankan berbagai kegiatan operasional dalam perusahaan. Karyawan harus paham peran dan tanggung jawab sebagai penggerak kegiatan utama perusahaan. Karyawan diharapkan mampu memprioritaskan pekerjaan dan menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan agar dapat mendorong perusahaan dalam mencapai tujuan.

Kepuasan kerja merupakan faktor penting dalam pekerjaan. Kepuasan kerja mendorong karyawan

berupaya semaksimal mungkin menyelesaikan tugas pekerjaannya. Ivancevich (2007:90) menjelaskan, "kepuasan kerja merupakan sikap yang dihasilkan dari persepsi seseorang mengenai pekerjaan". Ketika karyawan merasa puas maka persepsi karyawan terhadap pekerjaan itu positif, sehingga timbul reaksi sikap yang positif dari karyawan mengenai pekerjaan. Karyawan yang puas memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan. Persepsi negatif muncul apabila seseorang merasakan ketidakpuasan sehingga menimbulkan reaksi sikap yang negatif mengenai pekerjaan.

Menurut Griffin & Ebert (2007:269), "kepuasan kerja adalah tingkat kegembiraan yang diperoleh karyawan karena melakukan pekerjaan". Karyawan yang senang merupakan karyawan yang puas

dengan pekerjaan. Kepuasan diperoleh dari faktor-faktor upah/gaji, tunjangan, rekan kerja, dan peluang promosi. Karyawan yang puas mampu memberikan kontribusi yang maksimal untuk perusahaan. Perusahaan yang memiliki karyawan puas sangat berguna bagi perusahaan karena karyawan dapat bekerja lebih efisien. Karyawan yang puas menghindari dirinya terlibat dalam perilaku negatif seperti mengeluh, tidak betah dalam perusahaan, tidak semangat, malas bekerja, tingkat kehadiran rendah, serta perilaku negatif lain yang tidak berorientasi pada pencapaian tujuan perusahaan.

Karyawan yang tidak puas cenderung menunjukkan perilaku negatif yang tidak berorientasi kepada tujuan perusahaan. Karyawan yang tidak puas mempengaruhi kesediaan karyawan untuk bekerja karena motivasinya rendah. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan. Nata (2015) menyebutkan kepuasan kerja sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi motivasi kerja. Kepuasan kerja menguatkan motivasi karyawan untuk bekerja. Semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan karyawan maka semakin tinggi motivasi karyawan untuk bekerja, sebaliknya jika karyawan

merasa tidak puas motivasi karyawan untuk bekerja juga rendah.

Hamid (2014:63) menagatakan bahwa "Motivasi Kerja adalah keadaan psikologis tertentu dalam diri seseorang yang menyebabkan adanya dorongan untuk memenuhi kebutuhan tertentu". Dorongan tersebut merupakan keinginan yang timbul pada karyawan yang harus dipenuhi dengan cara bekerja. Teori motivasi yaitu teori kepuasan menguatkan asumsi bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap motivasi kerja. Menurut Hamid (2014) teori kepuasan menjelaskan kebutuhan apa saja yang dipunya karyawan dan yang dipuaskan. Keinginan untuk memenuhi kebutuhan tersebut menyebabkan karyawan mau bekerja keras.

Konsep penelitian ini berdasarkan rujukan teori yang dikembangkan oleh Robbins (2006) dalam Titisari (2014, hal.16), faktor internal yang dapat perilaku organisasi salah satunya yang terpenting adalah kepuasan kerja yang merupakan penentu utama perilaku organisasi. Apabila seseorang termotivasi, maka individu akan berusaha keras untuk melakukan sesuatu atau dengan kata lain perilaku organisasi merupakan suatu sebutan yang lebih singkat dari motivasi kerja

dalam memprediksi perilaku-perilaku karyawan.

Kepuasan kerja merupakan salah satu penentu utama dari perilaku perilaku organisasi. (Robbins dan Judge, 2008) kepuasan terhadap kualitas kehidupan kerja salah satu penentu utama perilaku organisasi dari seorang karyawan. Luthans (2006) mengatakan bahwa motivasi adalah proses sebagai langkah awal seseorang melakukan tindakan akibat kekurangan secara fisik dan psikis, yaitu suatu dorongan yang ditunjukkan untuk memenuhi tujuan tertentu. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Perilaku Organisasi Karyawan Usaha UMKM Xiyue Gajah Mada Padang”**.

Xiyue didirikan oleh CEO PT Mitra Boga Ventura yang bernama Marvy Jonathan. Perusahaan ini mengumumkan peluncuran brand ice cream terbarunya yang diberi nama Xiyue. Merupakan salah satu produk yang tengah laris manis dengan pertumbuhan serta peluang pasar yang menjanjikan di tanah air adalah ice cream. Dinamakan Xiyue yang berarti kebahagiaan atau kegembiraan. Setiap produk Xiyue dibuat dengan bahan bahan berkualitas, sehat dan lezat. Xiyue adalah merek yang

menggabungkan produk ice cream dan minuman. Bisnis Ice cream kekinian ini bisa menghasilkan cuan hingga 10 juta per hari. Xiyue mempunyai visi untuk memberikan kebahagiaan yang dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat Indonesia di semua tingkatan. Hingga 2023, setidaknya 200 toko Xiyue telah beroperasi di seluruh wilayah Indonesia. Selain itu, karyawan tersebar di seluruh Indonesia. Tidak dapat dihindari bahwa perbedaan kebudayaan atau kebiasaan karyawan dari tempat tinggal mereka masing-masing akan menjadi masalah. Selain itu, sifat unik dari setiap karyawan sangat penting. Oleh karena itu, Xiyue harus dapat membangun perilaku organisasi yang baik sehingga dapat menyatukan dan memberikan kenyamanan kerja, dan tanggap terhadap perbedaan karakteristik karyawan. Untuk meningkatkan motivasi dan kepuasan karyawan, Xiyue membutuhkan kebijakan yang tepat. Jika kepuasan kerja dan motivasi kerja setiap karyawan dapat mempengaruhi perilaku organisasi karyawan, penulis ingin mengetahui apakah kepuasan kerja dan motivasi kerja setiap karyawan harus digunakan untuk menangani perbedaan perilaku organisasi pada individu.

METODE PENELITIAN

Studi ini dilakukan di Xiyue, Gajah Mada Padang. Penelitian deskriptif kualitatif, observasi, dan wawancara melibatkan pengumpulan dan penyajian data dalam bentuk deskripsi, seperti kata-kata atau kalimat yang tersusun dalam angket, kalimat hasil konsultasi, atau wawancara antara peneliti dan informan. Penelitian ini melibatkan seluruh karyawan cabang Xiyue, Gajah Mada Padang, yang terdiri dari 3 orang setiap harinya. Informan yang dipilih adalah mereka yang benar-benar mengetahui dan terlibat langsung dengan masalah yang akan diteliti, sehingga pemilihan responden dilakukan secara purposive.

Masalah

Permasalahan yang dihadapi oleh UMKM Xiyue Gajah Mada ini adalah

Komunikasi : Komunikasi yang kurang terbuka antar karyawan pada usaha UMKM

Manajemen : Cara kinerja manajemen yang belum optimal untuk mengatasi masalah tersebut. Pemberdayaan dan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan kurang jelas.

Solusi dan rekomendasi

Komunikasi : Komunikasi yang kurang terbuka antar karyawan pada UMKM

Solusi & Rekomendasi :

1. Membangun budaya komunikasi yang terbuka
Promosikan budaya di mana semua karyawan merasa nyaman untuk berbagi gagasan, masukan, dan keprihatinan mereka tanpa takut dihakimi atau diabaikan.
2. Pendidikan dan pelatihan komunikasi
Berikan pelatihan kepada karyawan tentang keterampilan komunikasi efektif, termasuk mendengarkan dengan empati, memberi umpan balik secara konstruktif, dan mengekspresikan diri dengan jelas dan sopan.
3. Penggunaan saluran komunikasi yang beragam
Sediakan berbagai saluran komunikasi, seperti pertemuan tim, surel, platform pesan instan, atau jaringan sosial internal, sehingga karyawan memiliki opsi untuk berkomunikasi sesuai preferensi mereka.
4. Sesi pengembangan tim
Selenggarakan sesi rutin di mana karyawan dapat berbagi ide, tantangan, dan pencapaian mereka dengan rekan-rekan tim mereka, mempromosikan kolaborasi dan pemecahan masalah bersama.
5. Keterlibatan manajemen
Manajemen harus terlibat aktif dalam komunikasi dengan

karyawan, mendengarkan mereka, dan merespons keprihatinan atau masalah yang mungkin timbul.

6. Mendorong umpan balik 360 derajat

Promosikan budaya memberikan umpan balik yang terbuka dan konstruktif antara rekan kerja, atas, bawah, dan di antara level manajemen.

7. Transparansi dalam pengambilan Keputusan

Jelaskan alasan di balik keputusan organisasi dan proses pengambilan keputusan kepada karyawan untuk membangun kepercayaan dan pengertian.

Dengan mengimplementasikan solusi-solusi ini, diharapkan komunikasi yang lebih terbuka dan efektif dapat dibangun antara karyawan.

Manajemen : Cara kinerja manajemen yang belum optimal untuk mengatasi masalah

tersebut. Pemberdayaan dan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan kurang jelas.

Solusi & Rekomendasi :

1. Definisikan peran dan tanggung jawab dengan jelas

Pastikan setiap karyawan memahami secara tepat apa yang diharapkan dari mereka dalam peran mereka, termasuk tujuan,

tanggung jawab, dan batasan wewenang.

2. Komunikasikan harapan secara eksplisit

Jelaskan dengan jelas harapan yang dimiliki organisasi terhadap karyawan dalam hal pencapaian tujuan, inisiatif yang diharapkan, dan kontribusi yang diinginkan.

3. Berikan arahan dan bimbingan

Jika diperlukan, berikan arahan dan bimbingan kepada karyawan tentang bagaimana mereka dapat menjalankan tanggung jawab mereka dengan efektif.

4. Buat skala prioritas

Bantu karyawan dalam memahami prioritas pekerjaan mereka dengan menyediakan panduan tentang apa yang perlu diprioritaskan dan apa yang dapat ditangguhkan.

5. Berikan umpan balik reguler

Berikan umpan balik konstruktif kepada karyawan tentang kinerja mereka dalam menjalankan tanggung jawab mereka, serta dukungan dan bimbingan untuk perbaikan jika diperlukan.

6. Berikan otonomi dalam batas yang jelas

Berikan karyawan kebebasan untuk mengambil keputusan dalam pekerjaan mereka, tetapi tetap pastikan bahwa batasan dan kerangka kerja yang jelas telah ditetapkan.

7. Evaluasi secara berkala

Lakukan evaluasi rutin terhadap kinerja karyawan untuk memastikan bahwa mereka memahami dan menjalankan tanggung jawab mereka dengan tepat.

Dengan mengambil langkah-langkah ini, diharapkan pemberdayaan dan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan akan menjadi lebih jelas dan efektif.



Gambar Pelaksanaan PBL

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengabdian kepada masyarakat dilakukan dengan membangun informasi bagaimana mengidentifikasi permasalahan dan memecahkan suatu metode dalam permasalahan yang dihadapi oleh pihak karyawan dalam permasalahan komunikasi yang kurang terbuka antar karyawan dan cara kinerja yang kurang manajemen yang belum optimal dalam menghadapi permasalahan tersebut. Sehingga pemberdayaan dan

tanggung jawab yang diberikan pada karyawan tersebut menjadi kurang jelas. Dalam penerapan metode ini untuk menentukan solusi bagi UMKM Xiyue, Gajah Mada Padang.

1. Observasi langsung terhadap kegiatan karyawan pada UMKm Xiyue dan mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi.
2. Wawancara : peneliti melakukan wawancara kepada para karyawan, apa saja kendala yang terjadi di UMKM Xiyue
3. Mitra dapat menemukan solusinya yaitu
 - Membangun budaya komunikasi terbuka dengan cara promosikan budaya dimana semua karyawan merasa nyaman untuk berbagi gagasan, masukan, dan keprihatinan mereka tanpa takut dihakimi atau diabaikan
 - Defenisikan peran dan tanggung jawab yang jelas dengan cara pastikan setiap karyawan memahami secara tepat apa yang diharapkan dari mereka dalam peran mereka, termasuk tujuan, tanggung jawab, dan batasan wewenang
 - Berikan para karyawan bimbingan dan arahan

tentang bagaimana menjalankan tanggung jawab mereka dengan efektif

Target yang akan dicapai dari pelaksanaan PKM ini adalah dalam bentuk sosialisasi dalam memberikan kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap karyawan UMKM Xiyue, Gajah Mada Padang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang dapat kami ambil dari tugas PBI Perilaku Organisasi ini adalah dimana UMKM Xiyue dalam menghadapi masalah komunikasi yang kurang terbuka dan cara kinerja manajemen yang belum optimal dalam mengatasi masalah tersebut. Hal ini terjadi dikarenakan kurangnya transparansi dan kepercayaan dimana komunikasi yang kurang terbuka sering kali mencerminkan kurangnya transparansi dan kepercayaan antara karyawan dan manajemen, sehingga hal ini dapat menghambat arus informasi penting dan berdampak negatif pada kerjasama tim. Selanjutnya adalah rendahnya motivasi dan kepuasan kerja sehingga dalam hal ini karyawan merasa bahwa komunikasi tidak terbuka mungkin merasa kurang dihargai dan di dengarkan, yang dapat menyebabkan penurunan motivasi dan kepuasan kerja. Untuk mengatasi

masalah ini diperlukan upaya bersama untuk meningkatkan transparansi, membangun kepercayaan, dan menciptakan saluran komunikasi yang lebih efektif antara karyawan dan manajemen.

DAFTAR PUSTAKA

- Fauziah, Maulin, 2015. Pengaruh Kepribadian dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) di PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Binjai, Skripsi, F.E USU, Medan.
- Fidiyanti, Novi, 2009. Pengaruh Kepemimpinan terhadap Perilaku Citizenship, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisational," Surakarta: Universitas Muhammadiyah.
- Fitriyandika. 2014. "Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi Pegawai Dinas Pertanian dan Kelautan Pemerintah Kota Medan". Medan. Skripsi. Universitas Sumatera Utara
- Hanggraeni, 2011. Perilaku Organisasi. Jakarta: Fakultas ekonomi universitas Indonesia.
- Herlina S, Dyna. 2013. "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap

- Organizational Citizenship Behavior (Studi Pada Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta". Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta
- Jaelani, Abdul Qadir, 2011. "Pengaruh Komitmen Organisasi dan Iklim Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan PT. Asuransi Takaful Umum", Jakarta. Skripsi. Universitas Negeri Jakarta
- Novliadi, Ferry, 2007. Organizational Citizenship Behavior Karyawan Ditinjau dari Persepsi terhadap Kualitas Hubungan Interaksi Atasan-Bawahan dan Persepsi terhadap Dukungan Organisasi," Medan. Skripsi. Universitas Sumatera Utara.
- Oemar , 2011, Pengaruh Budaya Organisasi, Kemampuan Kerjadan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai pada BAPPEDA Kota Pekanbaru.
- Rivai, V., dan Mulyadi, D. 2012. Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi, Rajawali Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge, 2008, Perilaku Organisasi."Buku 1.Edisi 12. Diana Angelica, Ria Cahyani, dan Abdul Muhyi. Jakarta: Salemba
- Empat. Sekaran, Uma, 2003. Research Methods for Business. Danver: John Willey & sons, Inc.
- Situmorang, SyafrizalHelmi, dkk. 2014. Analisa Data :Untuk Riset Manajemen dan Bisnis. Edisi Ketiga, USU Press: Medan.
- Simanullang, Mangasi Erick Parulian, 2010. Pengaruh Dimensi-dimensi Organizational Citizenship Behavior pada Kinerja Akademis Mahasiswa. Skripsi Fakultas Ekonomi, Skripsi. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Sunyoto, 2015. Penelitian Sumber Daya Manusia, Yogyakarta: CAPS (Center Of Academi Publishing Service).
- Sugiyono, 2012. Metode Penelitian Bisnis, Alfabeta, Bandung.
- Titisar, Purnamie, 2014. Peranan Organizational Citizenship Behavior, Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Winardi, 2012. Manajemen Perilaku Organisasi, Cetakan keempat, Kencana, Jakarta.