

## Management Policy on Employee Satisfaction (Case Study at Millennials Cafe Bangkalan)

Toha Mahsun<sup>1\*</sup>, Agustin Pratiwi<sup>2</sup>, Riha Fitria Ardelia<sup>3</sup>, Iriani Ismail<sup>4</sup>  
Universitas Trunojoyo Madura

**Corresponding Author:** Toha Mahsun [ahotnusham99@gmail.com](mailto:ahotnusham99@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Keywords:* Employee Satisfaction, Work it Self, Pay Policy, Work Supervision, Work Environment

*Received :* 15, October

*Revised :* 17, November

*Accepted:* 19, December

©2023 Mahsun, Pratiwi, Ardelia, Ismail: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRACT

This research is a qualitative descriptive study. The population and samples taken were 13 employees. The tool used in this research is interviews. Primary data was obtained through asking questions to employees. Secondary data is obtained from written documents, such as journals which have data correlation with the research theme. The data analysis technique used is the triangulation test, namely source triangulation which consists of data reduction, data presentation and conclusions. The results of this research are assessed through various aspects of job satisfaction, such as salary level, nature of work, and work supervision and work environment. Therefore, companies cannot assess employee satisfaction based only on one aspect, but need to ensure employee satisfaction involves various factors, including salary, nature of work, work supervision, and work environment.

---

## Kebijakan Manajemen terhadap Kepuasan Karyawan (Studi Kasus Pada Millenials Cafe Bangkalan)

Toha Mahsun<sup>1\*</sup>, Agustin Pratiwi<sup>2</sup>, Riha Fitria Ardelia<sup>3</sup>, Iriani Ismail<sup>4</sup>  
Universitas Trunojoyo Madura

**Corresponding Author:** Toha Mahsun [ahotnusham99@gmail.com](mailto:ahotnusham99@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Kata Kunci:* Kepuasan Karyawan, Pekerjaan itu Sendiri, Kebijakan Gaji, Pengawasan Kerja, Lingkungan Kerja

*Received :* 15, October

*Revised :* 17, November

*Accepted:* 19, December

©2023 Mahsun, Pratiwi, Ardelia, Ismail: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Populasi dan sampel yang diambil adalah 13 karyawan. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara. Data primer diperoleh melalui pengajuan pertanyaan kepada karyawan. Data sekunder diperoleh dari dokumen tertulis, seperti jurnal yang memiliki korelasi data dengan tema penelitian. Teknik Analisa Data yang digunakan adalah uji triangulasi yaitu triangulasi sumber yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini dinilai melalui berbagai aspek kepuasan kerja, seperti tingkat gaji, sifat pekerjaan, dan pengawasan kerja. dan lingkungan kerja oleh karena itu, perusahaan tidak dapat menilai kepuasan karyawan hanya berdasarkan satu aspek, melainkan perlu memastikan kepuasan karyawan melibatkan berbagai faktor, termasuk gaji, sifat pekerjaan, pengawasan kerja, dan lingkungan kerja.

---

## PENDAHULUAN

Millenials Cafe Berdiri Pada Awal Tahun 2019, Owner saat ini adalah Mahfud HD, beralamat di Jl. KH. Moch. Kholil 99 Bangkalan, Millenials cafe solusi tepat untuk menemani jam makan siang karena merupakan cafe dan resto yang menyediakan berbagai makanan. Millenials cafe buka di jam 08.30-23.00 WIB, berbagai promo tersedia di cafe ini seperti mendapatkan kartu untuk dapat ditukar berupa potongan harga dan lainnya. Tersedia barcode untuk pemesanan dan melayani delivery di cafe ini. Menyediakan venue untuk meeting, reuni, dan acara lainnya. Di cafe ini terdapat 13 karyawan yang bekerja di sift siang dan malam, diantaranya ada pria dan wanita. Di era kemajuan saat ini, banyak hambatan yang harus diatasi dalam mengembangkan bisnis. Karena itulah, perusahaan membutuhkan sejumlah faktor krusial untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Salah satu elemen utama dalam mewujudkan visi perusahaan adalah tim karyawan. Mereka memiliki peran krusial di perusahaan, karena segala aktivitas yang mereka lakukan berdampak besar bagi kemajuan perusahaan, terutama dalam mencapai visi yang telah ditetapkan (Limanjaya, 2018).

Karyawan yang merasakan tingkat kepuasan kerja yang tinggi umumnya akan menunjukkan komitmen yang lebih kuat, memberikan kontribusi aktif, dan menunjukkan dedikasi tinggi terhadap perusahaan. Mereka juga cenderung memiliki motivasi untuk bekerja lebih keras dan meningkatkan produktivitas. Sebaliknya, bagi karyawan yang merasakan tingkat kepuasan kerja yang rendah, kecenderungan untuk melakukan hal yang sebaliknya mungkin terjadi. Kepuasan terhadap manajemen mencakup sistem manajemen yang mampu menciptakan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Aspek ini dapat dilihat dari evaluasi kinerja dan dukungan manajemen. Studi yang dilakukan oleh Tansel dan Gazioglu (2013) menunjukkan bahwa manajemen yang kurang efektif menjadi penyebab utama tingkat kepuasan kerja yang rendah (Wiliandari & Isrososiawan, 2015).

Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan sangat dipengaruhi oleh kontribusi karyawan. Oleh karena itu, manajemen harus efektif dan efisien dalam mengelola semua sumber daya yang dimiliki, sehingga rencana perusahaan dapat berhasil terealisasi. Pengelolaan sumber daya manusia melibatkan penempatan karyawan sesuai dengan kemampuan dan keterampilan mereka. Setelah ditempatkan, penting bagi manajemen untuk mengendalikan aktivitas karyawan melalui kebijakan manajemen (Simanjuntak, 2017). Penelitian ini membahas dimensi kepuasan karyawan yang terdiri dari kebijakan gaji, kebijakan pekerjaan itu sendiri, kebijakan pengawasan kerja, dan kebijakan lingkungan kerja. Terdapat fenomena bagaimana kebijakan perusahaan yang diterapkan dalam memberikan kepuasan karyawan Cafe Millenials Bangkalan.

## TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian terdahulu dilakukan oleh (Limanjaya, 2018) Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kepuasan kerja para karyawan di cabang Surabaya dari PT KPP. Elemen-elemen yang dianalisis dalam kepuasan kerja mencakup aspek pekerjaan, kompensasi, promosi, pengawasan kerja, dan interaksi dengan rekan kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan mengumpulkan data melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan adanya variasi tingkat kepuasan kerja di antara subjek, terutama terkait dengan karakteristik pekerjaan, kompensasi, dan interaksi dengan rekan kerja. Sehingga, temuan ini menekankan bahwa perusahaan tidak boleh hanya fokus pada satu faktor kepuasan kerja, melainkan perlu memperhatikan dan memenuhi kebutuhan karyawan dari berbagai aspek, termasuk pekerjaan, kompensasi, promosi, pengawasan kerja, dan hubungan dengan rekan kerja.

### **Kebijakan manajemen**

Cristensen Andrews dan Bower mengemukakan bahwa Kebijakan adalah panduan umum yang menetapkan arah kegiatan dan keputusan bagi anggota organisasi. Dalam konteks ini, kebijakan dapat dianggap sebagai serangkaian aturan yang diterapkan di dalam suatu kelompok untuk mencapai tujuan bersama (Andarini, 2024). Istilah “manajemen” berasal dari bahasa Latin, yakni gabungan dari kata “manus” yang berarti tangan, dan “agere” yang berarti melakukan. Ketika digabungkan, kata tersebut membentuk kata kerja “managere,” yang artinya menangani. Dalam bahasa Inggris, “managere” diterjemahkan menjadi “to manage,” dengan bentuk kata benda “management” dan “manager” untuk merujuk pada orang yang melakukan kegiatan manajemen. Dalam bahasa Indonesia, kata ini diartikan sebagai “manajemen” atau “pengelolaan.” Menurut Syafaruddin, manajemen adalah suatu proses pengaturan dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki organisasi melalui kerjasama para anggota untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien (Winarsih, 2020).

### **Kepuasan Karyawan**

Kepuasan kerja seseorang pada dasarnya menyangkut perilaku Seseorang yang bekerja di suatu perusahaan akan merasa nyaman dan setia pada perusahaan tersebut jika ia dapat mencapai kepuasan kerja sesuai dengan harapannya. Konsep kepuasan kerja sendiri memiliki makna yang terdiri dari dua kata, yaitu “kepuasan” dan “kerja”. Kepuasan merujuk pada perasaan yang dirasakan oleh individu ketika harapannya terpenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi. Sementara itu, “kerja” mengacu pada upaya individu untuk mencapai tujuan dengan mendapatkan pendapatan atau kompensasi sebagai imbalan atas kontribusinya pada tempat kerjanya (Koesmono, 2005). Terdapat beberapa teori kepuasan yang terdiri dari, 1) Teori Ketidaksesuaian (*Discrepancy Theory*), 2) Teori Keadilan (*Equity Theory*), 3) Teori Dua Faktor Herzberg (Wiliandari, Yuli, 2015). Saat membahas perilaku karyawan, seringkali yang dimaksud adalah tingkat kepuasan kerja yang mereka alami. Faktor-faktor yang terkait dengan konsep ini melibatkan interaksi aktif dengan rekan kerja, kepatuhan terhadap peraturan dan kebijakan perusahaan, serta memenuhi

standar kinerja di dalam lingkungan kerja yang mungkin tidak selalu ideal. Untuk menilai kepuasan karyawan terhadap pekerjaan, diperlukan pengukuran yang mencakup semua elemen tersebut. Penting untuk dicatat bahwa kepuasan karyawan bukan hanya mencerminkan kesejahteraan individu, tetapi juga menjadi indikator keberhasilan manajemen yang efektif dan organisasi yang baik. Tingkat kepuasan kerja memiliki peran krusial dalam mencapai kinerja optimal (Wiliandari, 2015).

## **METODOLOGI**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Populasi dan sampel yang diambil adalah 13 karyawan Millenials Cafe Bangkalan. Instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah wawancara. Metode wawancara yang diterapkan melibatkan teknik wawancara mendalam dan menggunakan jenis wawancara terstruktur. Data primer yang diperoleh dari pengajuan pertanyaan kepada karyawan. Sedangkan data sekunder didapatkan dari sumber-sumber dokumentasi tertulis seperti jurnal yang mempunyai korelasi data dengan tema penelitian. Teknik Analisa Data yang digunakan adalah uji triangulasi yaitu triangulasi sumber yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

## **HASIL PENELITIAN**

Temuan dari penelitian ini didasarkan pada empat subyek yang menunjukkan tingkat kepuasan kerja yang berbeda, terutama terkait dengan kebijakan gaji, kebijakan pekerjaan, kebijakan pengawasan kerja, dan kebijakan lingkungan kerja. Oleh karena itu, perusahaan tidak boleh hanya mempertimbangkan satu faktor dalam menilai kepuasan karyawan. Sebaliknya, perusahaan perlu memperhatikan dan memenuhi kepuasan karyawan dari berbagai aspek, termasuk kebijakan gaji, sifat pekerjaan itu sendiri, pengawasan kerja, dan kondisi lingkungan kerja

## **PEMBAHASAN**

### **Kepuasan Karyawan terhadap Kebijakan Gaji**

Berdasarkan hasil uji triangulasi Millenials Cafe Bangkalan memberikan gaji sesuai dengan kebijakan yang ditentukan dan juga Millenials Cafe Bukan hanya memberikan upah dasar, melainkan juga memberikan tambahan apabila terjadi penambahan jam kerja atau lembur. Seperti yang ada di uji triangulasi Robby mengatakan merasa puas bahwa gaji yang diberikan sudah sesuai dengan kebijakan manajemen apapun kondisinya. Tepat, ini konsisten dengan temuan yang diungkapkan oleh Johan (2002). Kepuasan kerja karyawan dapat terwujud ketika mereka menganggap bahwa kompensasi yang diterima, termasuk gaji, insentif, tunjangan, dan penghargaan non-materi lainnya, sesuai dengan kontribusi dan dedikasi mereka, sesuai dengan nilai pekerjaan yang dijalankan, bahkan melebihi pengorbanan yang telah diberikan dalam hal tenaga dan biaya yang telah dikeluarkan untuk melaksanakan tugas tersebut. Kebijakan kompensasi yang diterapkan di lingkungan kerja memiliki peran penting dalam memengaruhi tingkat kepuasan kerja seorang karyawan. Pengelolaan sumber

daya manusia yang efektif, sesuai dengan tuntutan bisnis dan kebutuhan individu karyawan, dapat dilihat melalui pemberian kompensasi yang memadai.

### **Kepuasan Karyawan terhadap Pekerjaan itu Sendiri**

Pentingnya kebijakan pekerjaan sebagai salah satu dimensi utama yang diperlukan untuk mencapai kepuasan kerja karyawan. Hal ini juga dirasa penting bagi Millenials Cafe Bangkalan sendiri. Millenials Cafe Bangkalan menerapkan pendekatan uji triangulasi dengan memberikan pekerjaan sesuai dengan kemampuan karyawan. Dengan maksud mencapai kepuasan kerja karyawan, seperti yang diungkapkan oleh Farisi. Sebagai seorang barista di kafe tersebut, Farisi merasakan kepuasan karena telah lama terlibat dalam pekerjaan barista di kafe tersebut. Millenials Cafe Bangkalan juga menyusun job description yang sesuai dengan tugas masing-masing karyawan. Seperti berdasarkan uji triangulasi Zaki selaku kasir Millenials Cafe Bangkalan yang bertanggungjawab atas semua pesanan dan keuangan yang masuk. Dengan memberikan kebijakan job description yang sesuai kepada karyawan, mereka tidak akan merasa terbebani karena tugas yang diberikan sesuai dengan pekerjaan yang seharusnya mereka lakukan. Keadaan semacam itu juga berpotensi mengurangi kepuasan kerja karyawan. Pandangan ini sejalan dengan pendapat yang diungkapkan oleh Hardjana (2002), di mana pekerjaan yang menawarkan beragam aktivitas dapat mencegah terjadinya rasa monoton. Terlebih lagi, jika pekerjaan tersebut sesuai dengan minat individu, hal ini bisa memberikan kepuasan yang lebih. Ditambah lagi, semakin menarik tugas-tugas dalam pekerjaan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh karyawan.

### **Kepuasan Karyawan terhadap Kebijakan Lingkungan Kerja**

Menurut hasil uji triangulasi, Robby menyatakan bahwa rekan kerja di Millenials Cafe Bangkalan, yang merupakan generasi milenial, Meskipun memiliki keterampilan yang mahir dan sesuai dengan tugas mereka, namun jika ada rekan kerja yang kurang dalam aspek teknis, rekan kerja lain bersedia untuk saling melengkapi dan dengan sukarela berbagi pengetahuan, sebagaimana diungkapkan oleh Zaki. Menurut Farisi di Millenials Cafe Bangkalan, tidak ada persaingan antar karyawan untuk menjadi yang terbaik, karena, seperti yang telah disebutkan sebelumnya, semua di Millenials Cafe Bangkalan menanamkan nilai kebersamaan dan kekeluargaan. Dalam wawancara konfirmasi, peneliti juga mendapatkan respons yang menunjukkan bahwa hubungan persahabatan antar rekan kerja sangat positif. Bahkan, mereka menganggap hubungan tersebut sebagai terbentuknya sebuah keluarga kecil baru di lingkungan kerja mereka. Oleh karena itu, faktor ini dianggap sebagai pemicu utama kepuasan mereka terhadap pekerjaan dan kondisi kerja saat ini. Sangat tepat. Hasil penelitian Kartika dan Kaihatu (2010) memperlihatkan bahwa kepuasan terhadap pekerjaan dipengaruhi oleh rasa suka terhadap pekerjaan yang dijalankan. Salah satu faktor utama yang mempengaruhi kesukaan terhadap pekerjaan adalah hubungan dengan rekan kerja. Wawancara konfirmatif yang dilakukan oleh penulis juga menunjukkan bahwa hubungan persahabatan yang baik di antara rekan kerja menjadi kunci kenapa pekerja menyukai pekerjaan mereka dan merasa puas dengan kondisi kerja saat ini. Menurut Handoko, kepuasan kerja dapat dianggap sebagai sikap umum yang muncul sebagai hasil dari berbagai sikap khusus

terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri, dan hubungan individu di luar lingkungan kerja (Ni Made Ovi Riani, 2021).

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Kepuasan kerja karyawan di Millenials Cafe Bangkalan dapat dilihat melalui empat dimensi dalam kepuasan karyawan, yaitu gaji, pekerjaan itu sendiri, pengawasan kerja, dan lingkungan kerja. Menurut pandangan Farisi dan Robby, pekerjaan yang diberikan dianggap sudah sesuai. Pandangan mereka adalah bahwa pekerjaan tersebut sesuai dengan minat mereka dan mampu memberikan wawasan baru. Terkait gaji, menurut Robby dan Farisi, gaji dianggap sudah sesuai karena pembayarannya didasarkan pada kebijakan manajemen, tanpa memandang kondisi apa pun. Selain itu, terdapat tambahan lain seperti gaji tambahan saat ada penambahan jam kerja atau lembur. Dalam hal pekerjaan itu sendiri menurut Farisi bahwa bekerja sebagai barista yang menurutnya sudah sesuai dengan keahlian dan minatnya. Begitupun dengan Robby dan Zaki. Menurut Farisi, dalam hal pengawasan kerja, kondisinya sudah positif karena terdapat saling dukungan antara penyelia dan karyawan, serta tidak ada perbedaan yang mencolok dalam tingkatan jabatan. Robby menyatakan bahwa kualitas penyelia dianggap baik karena selalu mengingatkan karyawan untuk tidak melakukan tindakan yang tidak seharusnya. Sementara itu, Zaki berpendapat bahwa penyelia dianggap baik karena selalu berkomunikasi dengan karyawan ketika ada masalah.

Dalam konteks lingkungan kerja, Farisi mencatat bahwa rekan kerja menunjukkan perhatian yang tinggi satu sama lain, seperti ketika seseorang pulang kampung dan mendapat oleh-oleh dari teman-teman kerja. Zaki berpendapat bahwa hubungan antar rekan kerja dapat disamakan dengan suasana keluarga karena terdapat kerjasama di lingkungan kerja dan undangan untuk hadir dalam acara di luar jam kerja. Robby juga berpendapat bahwa suasana di antara sesama rekan kerja sudah baik karena seringnya silaturahmi di luar jam kerja, bahkan sampai berkunjung ke rumah masing-masing. Saran atau rekomendasi untuk perusahaan adalah agar menyediakan fasilitas pelatihan keterampilan bagi karyawan agar mereka dapat memperoleh pengetahuan baru yang relevan dengan pekerjaan yang mereka lakukan. Selain itu, perusahaan dapat membuat formulir evaluasi kinerja yang di isi oleh setiap karyawan setelah menyelesaikan tugas, dengan harapan bahwa hal ini akan meningkatkan rasa tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaan yang diberikan oleh atasan.

## **PENELITIAN LANJUTAN**

Penelitian ini mempunyai keterbatasan, oleh karena itu selanjutnya disarankan untuk menggunakan objek yang mempunyai lebih banyak karyawan dengan tujuan ditemukan hasil yang tidak dari beberapa sampel saja, karena di penelitian ini hanya terdapat beberapa karyawan saja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adamy, M. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Praktik dan Penelitian.
- Andarini, S., Ikaningtyas, M., Firjatullah, C., & Wulan, D. C. (2024). Analisis Kebijakan dan Strategi Bisnis PT Avo Inovation Technology. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(1), 522-531.
- Koesmono, H. T. (2005). Pengaruh budaya organisasi terhadap motivasi dan kepuasan kerja serta kinerja karyawan pada sub sektor industri pengolahan kayu skala menengah di Jawa Timur. *Jurnal manajemen dan kewirausahaan*, 7(2), 171-188.
- Limanjaya, H. A. C. (2018). Kepuasan Kerja Karyawan PT Kpp Cabang Surabaya. *Agora*, 6(2).
- Mukmin, S. (2015). Analisis Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Komitmen Organisasi, Motivasi Kerja, dan Kinerja Organisasi (Studi Pada Badan Amil Zakat Daerah Kabupaten Kota di Pulau Lombok). *Analisis Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Komitmen Organisasi, Motivasi Kerja, dan Kinerja Organisasi (Studi Pada Badan Amil Zakat Daerah Kabupaten Kota di Pulau Lombok)*, 15(1), 16-33.
- Ni Made Ovi Riani, R. (2021). *Perceived Organizational Support dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi (Studi pada Tenaga Penjual PT. Matahari Department Store Cabang Lippo Kramatjati)* (Doctoral dissertation, STIE Indonesia Banking School).
- Saputra, N., & Mulia, R. A. (2020). Kontribusi Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Agam. *Ensiklopedia Social Review*, 2(1), 20-28.
- Sholeha, M. A. (2015). Kepuasan kerja karyawan gogo cafe di hotel oval surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 3(1), 396-409.
- Simanjuntak, D. S., Nadapdap, K. M. N., & Winarto, W. (2017). Pengaruh Persepsi Penilaian Prestasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Manajemen*, 3(2), 6-13.
- Wiliandari, Y., & Isrososiawan, S. (2015). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMBENTUK KEPUASAN KERJA DOSEN PADA JURUSAN IPS-EKONOMI FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN IAIN MATARAM. *SOCIETY*, 6(1), 79-99.
- Wiliandari, Y. (2015). Kepuasan kerja karyawan. *Society*, 6(2), 81-95.
- Winarsih, S. (2020). Manajemen Keuangan dan Kinerja Organisasi dalam Meningkatkan Mutu Lulusan. *Jurnal Kependidikan*, 8(2), 288-306.