

## PENGARUH EXPECTANCY TERHADAP CO-WORKERS SATISFACTION KARYAWAN INDOMARET DI KOTA MEDAN

**Bambang Irawadi**

Dosen Prodi Manajemen Universitas Dharmawangsa

[bambangirawadi@dharmawangsa.ac.id](mailto:bambangirawadi@dharmawangsa.ac.id)

### ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh *expectancy* terhadap *co-workers satisfaction*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, model yang digunakan adalah analisis jalur. Populasi adalah karyawan Indomaret di Kota Medan sebanyak 190 orang dengan sampel sebanyak 55 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah *probability sampling* atau pengambilan sampel secara acak yaitu teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel yang representatif. Berdasarkan pengujian hipotesis dapat disimpulkan terdapat pengaruh berarti antara *expectancy* terhadap *co-workers satisfaction* sebesar 0,20. Hasil penelitian diperoleh *expectancy* terhadap *co-workers satisfaction* sebesar 39,0% dan sisanya ditentukan keadaan lain.

Kata kunci: Expectancy, Co-workers satisfaction

### LATAR BELAKANG

Hampir semua pekerjaan yang ada di dalam setiap organisasi diselesaikan melalui hubungan dengan rekan kerja. Oleh karena itu, hubungan baik antar rekan kerja harus dibina. Kepuasan bersama rekan kerja dalam menjalankan tugas merupakan aspek penting bagi kinerja atau produktivitas seseorang, ini disebabkan sebagian besar waktu karyawan digunakan untuk bekerja. Salah satu faktor yang menunjang karyawan untuk bekerja dengan sebaik-baiknya yaitu kepuasan dengan rekan kerja. Artinya jika karyawan puas terhadap perlakuan rekan kerja maka mereka akan bekerja penuh semangat, saling membantu dalam tugas dan bertanggung jawab.

Kepuasan dengan rekan kerja (*co-worker satisfaction*) karyawan merupakan sasaran penting dalam manajemen sumber daya manusia, karena secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi produktivitas kerja. Suatu gejala yang dapat membuat rusaknya kondisi organisasi adalah rendahnya kepuasan dengan rekan kerja karyawan dimana timbul gejala seperti kemangkiran, malas bekerja, banyaknya keluhan karyawan,

rendahnya prestasi kerja, rendahnya kualitas pengajaran, indiscipliner karyawan dan gejala negatif lainnya. Sebaliknya kepuasan dengan rekan kerja yang tinggi diinginkan oleh pimpinan karena dapat dikaitkan dengan hasil positif yang mereka harapkan. Sebagaimana Kaswan (2012:241) mengatakan hubungan yang baik dengan rekan kerja merupakan salah satu kunci keberhasilan di tempat kerja, karyawan bisa menjadi lebih kreatif dan lebih efisien dalam membuat keputusan. Selain itu, di antara karyawan terdapat loyalitas yang luar biasa serta etika kerja yang kuat.

Meningkatkan kepuasan dengan rekan kerja (*co-worker satisfaction*) merupakan hal yang sangat penting, karena menyangkut masalah hasil kerja karyawan yang merupakan salah satu langkah dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada siswa. Kepuasan dengan rekan kerja merupakan komponen utama dari suatu organisasi dan elemen penting dalam hubungan antara pihak manajemen dan pekerja. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan dengan rekan kerja yang baik akan memiliki kualitas sumber daya manusia yang baik. Sebagaimana Kaswan (2012:241) menyatakan

organisasi dengan hubungan rekan kerja yang baik cenderung memiliki sumber daya manusia yang menempatkan nilai uang tinggi pada karyawan sebagai *stakeholders*. Karyawan yang diperlakukan sebagai *stakeholders* memiliki hak-hak tertentu dalam organisasi dan berharap diperlakukan dengan hormat dan bermartabat.

Untuk itu, organisasi perlu membangun hubungan yang baik dengan rekan kerja. Kepuasan bersama rekan kerja akan cenderung berbicara secara positif tentang organisasi, membantu individu lain, dan melewati harapan normal dalam pekerjaan mereka. Selain itu, karyawan mungkin lebih mudah berbuat lebih, dalam pekerjaan karena mereka ingin merespons pengalaman positif mereka. Winardi (2009:217) Para rekan sekerja merupakan tingkat hingga dimana para rekan sekerja bersikap bersahabat, kompeten dan saling bantu membantu.

Kepuasan dengan rekan kerja dalam suatu pekerjaan merupakan masalah yang penting sebab hal ini berhubungan dengan keefektifan karyawan yang secara pasti mempengaruhi pekerjaannya. Sebagaimana Robbins (2008:113) mengemukakan bahwa ketika data produktivitas dan kepuasan secara keseluruhan dikumpulkan untuk organisasi, kita menemukan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang lebih puas cenderung lebih efektif bila dibandingkan organisasi yang mempunyai karyawan yang kurang puas. Di satu sisi dikatakan kepuasan dengan rekan kerja menyebabkan peningkatan kinerja sehingga pekerja yang puas akan lebih produktif. Di sisi lain pekerja yang merasa puas dengan rekan kerja akan lebih giat dalam melaksanakan tugas serta melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab, karyawan yang merasa tidak puas dengan beberapa aspek pekerjaannya akan cenderung meninggalkan profesinya.

Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan rekan kerja karyawan adalah harapan (*expectancy*). Harapan (*expectancy*) menggambarkan apa yang akan orang pikirkan mengenai apa yang terjadi pada mereka. Reid dan Evan dalam Pace (2005:127) memberikan

asumsi bahwa orang-orang memulai karier mereka dengan harapan akan terus dipromosikan. Sopiah, (2008:171) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja dirasakan karyawan setelah karyawan tersebut membandingkan antara apa yang dia harapkan akan dia peroleh dari hasil kerjanya dengan apa yang sebenarnya dia peroleh dari hasil kerjanya. Dari teori tersebut dapat dilihat kepuasan rekan kerja karyawan dipengaruhi oleh harapannya dipenuhi oleh organisasi. Sebagaimana dikatakan oleh Niniger dalam Pace (2005:128) menemukan bahwa tingkat kepuasan pegawai yang harapannya terpenuhi secara signifikan lebih tinggi daripada mereka yang harapannya tidak terpenuhi. Dengan kata lain ketika harapan-harapan seseorang telah terpenuhi maka tingkat kepuasan kerja seseorang semakin tinggi.

#### METODE PENELITIAN

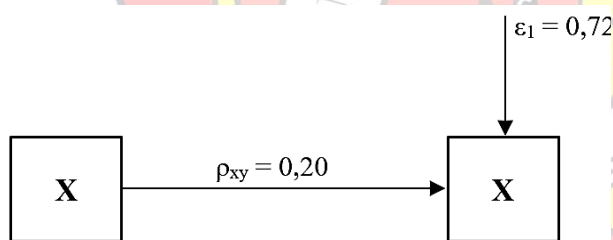
Penelitian dilaksanakan di Indomaret di Kota Medan, dengan jumlah sampel 55 orang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dan untuk menganalisis satu variabel dengan variabel lain digunakan analisis jalur. Tujuan penelitian untuk mengetahui harapan (*expectancy*) berpengaruh langsung terhadap (*co-workers satisfaction*).

Kepuasan dengan rekan kerja adalah bentuk perwujudan sikap, perilaku keberpihakan karyawan terhadap rekan sekerja yang menimbulkan perasaan kenyamanan dalam bekerja dengan melibatkan aspek-aspek: (1) sikap saling menghargai; (2) memiliki rasa empati dan (3) sikap saling mempercayai. Harapan merupakan tingkat usaha yang tinggi mengenai tindakan mereka akan menghasilkan sesuai yang diinginkan, hasil mempunyai nilai positif dan usaha yang dicurahkan akan menuai hasil. Karyawan sebagai manusia pekerja juga memerlukan pemenuhan kebutuhan-kebutuhan, sebagai sumber motivasi dalam rangka meningkatkan semangat mengajarnya, berupa penghargaan organisasi yang dapat diukur melalui (1) tanggung jawab; (2) kemajuan karier dan (3) perolehan financial.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Dari analisis korelasi jalur ditemukan pengaruh langsung yang signifikan antara *expectancy* terhadap *co-workers satisfaction*. Hal ini dapat terlihat dari besar korelasi jalur antara X dengan Y = 0,20. Dengan nilai  $\rho_{yx} = 0,20$  diperoleh  $t_{hitung} = 1,76$ . Hasil ini dikonsultasikan dengan  $t_{tabel}$  dengan N = 55 pada taraf signifikansi 5% = 1,66, sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,76 > 1,66$ ). Dengan demikian hipotesis penelitian yang diajukan bahwa terdapat pengaruh langsung antara *expectancy* dengan *co-workers satisfaction* dapat diterima dan teruji kebenarannya. Besar pengaruh langsung yang diberikan variabel *expectancy* terhadap *co-workers satisfaction* adalah 11,9%. Model kausal yang dibentuk secara teoretik dibuat diagram jalur variabel penelitian seperti pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Diagram Jalur Variabel Penelitian

### Pembahasan Penelitian

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa *expectancy* berpengaruh langsung secara signifikan terhadap *co-workers satisfaction* pada Indomaret di Kota Medan. Miniger dalam Pace (2005:128) mengemukakan bahwa tingkat kepuasan pegawai yang harapannya terpenuhi secara signifikan lebih tinggi daripada mereka yang harapannya tidak terpenuhi. Karyawan sebagai manusia pekerja juga memerlukan pemenuhan kebutuhan-kebutuhan, sebagai sumber motivasi dalam rangka meningkatkan semangat men-gajarnya, berupa penghargaan organisasi yang dapat diukur melalui tanggung jawab, kemajuan karier, perolehan financial. Karyawan dengan *expectancy* yang tinggi adalah

karyawan yang mempunyai keinginan untuk memberikan yang terbaik bagi perusahaannya. Semakin tinggi *expectancy* karyawan akan semakin baik *co-workers satisfaction*, dengan demikian terdapat pengaruh *expectancy* karyawan terhadap *co-workers satisfaction*.

### PENUTUP

Terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara *expectancy* terhadap *co-workers satisfaction* pada karyawan Indomaret di Kota Medan, artinya semakin baik *expectancy* maka semakin baik juga *co-workers satisfaction* pada karyawan Indomaret di Kota Medan. Selain itu perlu meningkatkan *expectancy* dalam bekerja di sekolah. Dalam hal ini karyawan harus meningkatkan tanggung jawab karyawan dalam melaksanakan tugas, memiliki tujuan yang jelas dan menantang, dapat melaksanakan tugas dengan target yang jelas, dan selalu berusaha untuk mengungguli orang lain.

Hal ini menjadi perhatian pihak Indomaret di Kota Medan dalam upayanya meningkatkan *co-workers satisfaction*. Dalam hal ini pihak pengelola Indomaret di Kota Medan dapat melakukan berbagai upaya yang mendukung terciptanya yang baik, penanganan tingkat stres yang baik dan terarah yang mendukung *co-workers satisfaction*, serta adanya kebijakan yang dapat meningkatkan *expectancy* karyawan Indomaret.

### DAFTAR PUSTAKA

- Colquit Jason A., Jeffry A. LePine dan Michael J. Wesson. 2009. *Organizational Behaviour: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. New York: the McGraw-Hill Companies
- Gibson, James L., Jhon M. Ivancevich dan James H. Donnelly, Jr. 1994. *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses. Terjemahan Agus Dharma*. Jakarta: Erlangga
- Kaswan, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Lussier, Robert N. 2009. *Management Fundamental*. USA: Mason

Pace, R. Wayne dan Don F. Faules. 2005. *Komunikasi Organisasi, Strategi. Meningkatkan Kinerja Perusahaan.* Editor: Dedy Mulyana. Jakarta: Remaja Rosdakarya

Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy A. 2008. *Perilaku Organisasi*

*(Organizational Behavior). Buku 1.* Jakarta: Salemba Empat

Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasional.* Yogyakarta: Andi

Winardi, J. 2009. *Manajemen Perilaku Organisasi.* Jakarta: Prenada Media Group

