

PENGEMBANGAN KARYAWAN MELALUI MOTIVASI UNTUK MENINGKATKAN KINERJA TOKO RITEL TRADISIONAL DI PASAR SAWOJAJAR

Dian Rokhmawati

Abstract: *This aim of this study is to determine employee motivation to work in traditional retail stores in traditional markets and how traders motivate employees to improve their performance. The approach used in this research is qualitative approach with case study design. The results showed that employee motivation work is economic needs (physiological needs) and social needs (entertainment, have friends, have family). While the way traders motivate employees is to convey motivation in an atmosphere that is not formal or not serious when joking. Shop owners make it so that employees can remind each other and advise that together can work well. Traders also give bonuses in private, not together. Performance degradation is more due to the constraints of length of working hours, breaks that are not regulated clearly and the absence of entertainment facilities for employees.*

Keywords: *Performance, motivation*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui motivasi karyawan bekerja di toko ritel tradisional di pasar Sawojajar dan cara pedagang memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan disain studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi karyawan bekerja adalah kebutuhan ekonomi (kebutuhan fisiologis) dan kebutuhan sosial (hiburan, memiliki teman, memiliki keluarga). Sedangkan cara pedagang memotivasi karyawannya adalah dengan menyampaikan motivasi dalam suasana yang tidak formal atau tidak serius yaitu ketika sedang bercanda. Pemilik toko membiasakan agar karyawan bisa saling mengingatkan dan menasihati agar bersama-sama bisa bekerja dengan baik. Pedagang juga memberikan bonus secara pribadi, tidak bersamaan. Penurunan kinerja lebih disebabkan karena adanya kendala panjangnya jam kerja, jam istirahat yang tidak diatur dengan jelas dan tidak adanya fasilitas hiburan bagi karyawan.

Kata Kunci: **Motivasi, Kinerja**

Menjamurnya jaringan pasar modern yang bergerak di bidang bisnis ritel, seperti hipermarket, supermarket, minimarket, dikhawatirkan akan menjadi ancaman serius keberadaan pasar tradisional. Kehadiran pasar modern, dengan sistem waralaba (*franchise*) yang sudah merambah hingga perkampungan, sangat berpotensi meminggirkan keberadaan pasar tradisional, bahkan tidak mustahil bila saatnya akan memusnahkan eksistensi pasar tradisional.

Pasar modern juga menawarkan berbagai keunggulan bersaing yang tidak dimiliki oleh pasar tradisional. Selain menawarkan konsep *one stop shopping* dan kenyamanan dalam berbelanja, yang didukung keunggulan teknologi dan manajemen, pasar modern juga menggunakan instrumen harga dalam bersaing (*competing on price*). Harga berbagai produk yang dijual di pasar modern justru lebih lebih murah dibanding harga jual produk yang sama yang dijual di pasar tradisional. Dengan berbagai keunggulan yang dimiliki oleh pasar modern tersebut, sepertinya mustahil bagi pedagang pasar tradisional untuk bisa bertahan menghadapi gempuran persaingan yang tidak seimbang.

Kelebihan pasar modern dibanding pasar tradisional cukup jelas, mereka memiliki banyak keunggulan yakni nyaman, bersih serta karyawan yang selalu ramah dan mengerti kebutuhan konsumen. Dengan modal yang cukup besar mereka bisa melakukan apa saja untuk mempercantik penampilannya, termasuk membekali para

karyawannya agar mampu memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen melalui pelatihan-pelatihan. Nilai tambah (*added value*) pelayanan mereka juga terletak pada pelayanan pesan antar (*delivery service*) yang tentu memberikan kemudahan berbelanja pada konsumen.

Fenomena empiris persaingan ritel tradisional dan ritel modern adalah keramahan pelayanan. Kajian Indef (2007) dalam Utomo (2011) mengungkapkan bahwa "keakraban" berbelanja di pasar tradisional yang sering disuarakan sebagai kelebihan karakteristiknya dibanding *hypermarket* tidak menjamin kepuasan konsumen akan segi-segi pelayanan berbelanja. Hal ini dimungkinkan karena tingkat pendidikan karyawan dalam ritel tradisional rendah. Tenaga kerja dengan pendidikan rendah yakni lulusan SD ke bawah (Data Kemenakertrans, 2011) masih mendominasi. Kondisi ini diperparah dengan kurangnya kemampuan pedagang dalam mengembangkan motivasi kerja para karyawannya. Salah satu upaya yang bisa dilakukan pedagang untuk meningkatkan pelayanannya pada konsumen adalah dengan mengembangkan motivasi karyawannya. Hal ini penting untuk dilakukan karena motivasi mampu mendorong seseorang untuk bekerja lebih bersemangat. Edwin B. Flipppo dalam Hasibuan (2003:143) mendefinisikan motivasi adalah suatu keahlian dalam mengarahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan para pegawai dan tujuan organisasi sekaligus tercapai. Mathis dan Jackson (2006:114) mengungkapkan bahwa motivasi adalah keinginan dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak.

Fakta permasalahan terkait motivasi di toko Bu Mustika antara lain, para karyawan bekerja kurang bersemangat. Hal ini tampak dari kurang tanggapnya karyawan terhadap pekerjaan yang ada di hadapan mereka, tidak menyelesaikan pekerjaan sampai tuntas, karyawan banyak menganggur dan lambat dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan. Jika situasi ini dibiarkan, maka akan terjadi kerugian dalam usaha pedagang yakni kehilangan pelanggan dan terjadi penurunan omset penjualan. Melihat peran pentingnya dalam mendorong semangat bekerja, maka pengembangan motivasi karyawan harus dilakukan sebagai upaya meningkatkan kinerja sehingga kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik. Orientasi terhadap pelanggan dan fokus pada pemenuhan kebutuhannya menjadi faktor mutlak jika ritel tradisional ingin tetap bertahan dalam era kompetisi yang ketat seperti sekarang ini. Bertolak dari segala fakta dan informasi di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui motivasi bekerja dan kinerja karyawan di toko ritel tradisional di pasar Sawojajar.

1Pelayanan

Fred Luthans dalam Moenir (1995:16) menjelaskan pelayanan sebagai sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuannya. Zeitaml dalam Nugroho (2012) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan dari keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Berdasarkan hal tersebut, Zeitaml menjelaskan pengertian pelayanan adalah penyampaian secara *excellent* atau superior dibandingkan dengan harapan konsumen. Zig Ziglardalam Ridwansyah (2012:196) mengatakan bahwa, "*The most important persuasion tool you have in your entire arsenal is integrity*". Kalimat yang mengungkapkan betapa kejujuran sangatlah mahal harganya karena kejujuranlah yang membuat pelanggan percaya pada pedagang. Nilai-nilai itu mereka yakini dan mereka taati bersama. Jika terdapat pelanggaran terhadap norma tersebut dan terjadi masalah, umumnya penyelesaian dilakukan secara kekeluargaan. Kotler (2002:83)

Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik sehingga pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen sendiri. Perilaku konsumen tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.

Motivasi

Motivasi merupakan proses yang menjelaskan mengenai kekuatan, arah dan ketekunan seseorang dalam upaya untuk menjelaskan sesuatu (Robbins, 2015:127). Oleh karena motivasi secara umum adalah berkaitan dengan upaya menuju setiap tujuan, maka focus yang menjadi tujuan adalah tujuan organisasi terhadap perilaku terkait pekerjaan. Kreitner dan Kinicki (2014:218) menggolongkan beberapa teori ini dalam teori proses motivasi (*process motivation theories*), yakni yang fokus pada penjelasan proses pengaruh faktor internal dan kognisi terhadap motivasi pegawai. Teori proses motivasi yang paling umum adalah Teori Keadilan, Teori Harapan dan Teori Penetapan Tujuan. Sedangkan menurut Nawawi (2003) dalam Pribadi (2013), membedakan motivasi dalam dua bentuk yaitu: 1) Motivasi intrinsik, adalah pendorong kerja yang bersumber dari dalam diri sebagai individu, berupa kesadaran mengenai pentingnya atau manfaat dari makna pekerjaan yang dilaksanakannya. Dengan kata lain, motivasi ini bersumber dari pekerjaan yang dilakukan, baik karena mampu memenuhi kebutuhan, atau menyenangkan, atau memungkinkan mencapai suatu tujuan, maupun karena memberikan harapan tertentu yang positif di masa depan. 2) Motivasi ekstrinsik, adalah pendorong kerja yang bersumber dari luar diri pekerja sebagai individu, berupa suatu kondisi yang mengharuskannya melaksanakan pekerjaan secara maksimal. Misalnya berdedikasi tinggi dalam bekerja karena upah atau gaji yang tinggi, jabatan atau posisi yang terhormat atau memiliki kekuasaan yang besar, pujian, hukuman.

Kinerja

Bernardindan Russel dalam Ruky (2002:15) memberikan pengertian atau kinerja sebagai berikut: *“performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period.”* Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu. Menurut Gibson, dkk (2003:355), *job performance* adalah hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi, efisiensi dan kinerja keefektifan kinerja lainnya. Sementara menurut Ilyas (1999: 99), kinerja adalah penampilan hasil kerja personil maupun dalam suatu organisasi. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memangku jabatan fungsional maupun struktural tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi.

Pengertian kinerja lainnya dikemukakan oleh Simanjuntak (2005:1) yang mengemukakan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut. Menurut Irawan (2002:11), kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang bersifat konkret, dapat diamati, dan dapat diukur. Jika kita mengenal tiga macam tujuan, yaitu tujuan organisasi, tujuan unit, dan tujuan pegawai, maka kita juga mengenal tiga macam kinerja, yaitu kinerja organisasi, kinerja unit, dan kinerja pegawai. Dessler (2000:87) berpendapat bahwa kinerja (prestasi kerja) karyawan adalah prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang

diharapkan dari karyawan. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja karyawan sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang dibuat.

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif yang dipertegas oleh Leksono (2013:197):“Bahwa yang diamati adalah bukan sebatas orang-orang, selain itu yang perlu diamati adalah perilaku sesuatu kejadian atau keadaan lingkungan sosial-ekonomi sekitar yang tercakup dalam konteks masalah yang diselidiki yaitu sebagai perilaku ekonomi, karena menjadi bagian kontekstual dengan obyek yang diteliti. Dalam ekonomi misalnya, perilaku inflasi, perilaku pasar, perilaku konsumen, perilaku manajer, perilaku akuntansi, kenaikan harga sembako, kelangkaan BBM, suasana hari raya, dan lain-lain.

Sumber Data dan Informasi

Sumber data informasi yang digunakan dalam studi ini adalah subyek sebagai informan. (1) *Key informan (actor)* sekaligus subyek pelaku utama yang menjadi obyek studi adalah Bu Mustika, seorang pedagang bahan pokok dan sayur-sayuran. Bu Mustika juga pemilik salah satu bedak dan pedagang resmi di pasar Sawojajar. (2) *Co-actors* adalah suami serta semua karyawan (empat orang) Bu Mustika yang juga terlibat dalam fenomena ekonomi yang diteliti, untuk memenuhi keabsahan data. (3) Data sekunder dihimpun melalui berbagai sumber yang memiliki keterkaitan secara administratif dengan pedagang, dokumen-dokumen, maupun catatan-catatan administrasi yang dimiliki pedagang.

Teknik Pengumpulan Data dan Informasi

Data diperoleh dari melalui wawancara penggalian berbagai pengalaman, segala harapan dan persoalan yang dihadapi, situasi maupun berbagai peristiwa yang terkait dengan proses usahanya, maupun observasi yang ditangkap melalui indikator indikator aktifitas fisiknya, serta dokumentasi.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian terhadap motivasi karyawan bekerja di toko Bu Mustika adalah subyek #1 sebagai pedagang, motivasinya berdagang adalah untuk memenuhi tuntutan-tuntutan hidup yaitu berbagai kebutuhan sehari-hari termasuk membiayai sekolah keempat anaknya. Subyek menyatakan bahwa ia tak ingin anak-anaknya bernasib sama dengan dirinya yang hanya berpendidikan hingga SMA. Subyek #2 sebagai karyawan, motivasinya bekerja di toko Bu Mustika adalah untuk memperoleh hiburan. Subyek merasa terhibur berada di dalam toko karena bisa berbincang-bincang baik dengan pembeli dan pelanggan maupun dengan karyawan-karyawan lainnya yang sudah ia anggap sebagai adik-adiknya sendiri. Subyek #3 sebagai karyawan, motivasi bekerjanya adalah untuk memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Dalam Teori Hierarki Kebutuhan Abraham Maslow, kebutuhan sehari-hari disebut dengan kebutuhan fisiologis, yakni kebutuhan akan rumah, pakaian dan makanan dan kebutuhan biologis yang sudah termasuk di dalamnya. Subyek #4 sebagai karyawan, motivasi bekerjanya adalah untuk memenuhi kebutuhan ekonomi subyek dan keluarganya, apalagi subyek sudah dikaruniai seorang anak. Subyek sebelumnya bekerja membantu mertuanya berdagang di pasar dan memperoleh penghasilan yang tidak bisa ia tuntut jumlah gajinya. Subyek akhirnya bekerja di luar agar dapat memperoleh penghasilan lebih besar sehingga subyek dapat memenuhi kebutuhan ekonominya dengan lebih baik.

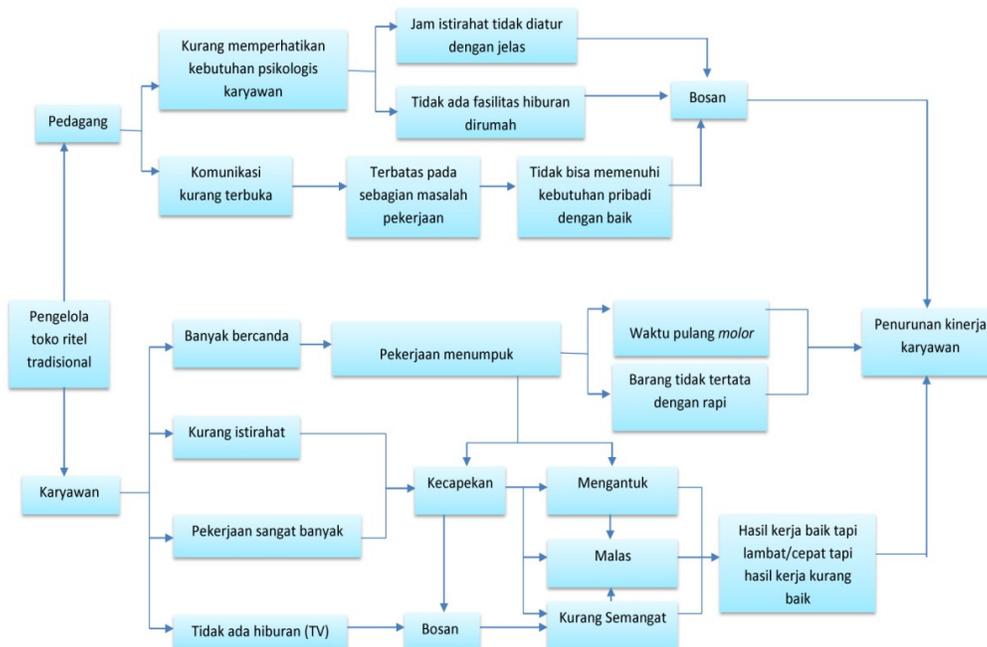
Subyek #5 sebagai karyawan, motivasi bekerjanya adalah untuk memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Subyek menyatakan bahwa tanpa bekerja, tidak akan ada yang bisa digunakan untuk memenuhi kebutuhan makan dan keinginan subyek terhadap barang-barang tertentu.

Cara subyek #1 dalam memotivasi karyawannya agar bisa meningkatkan kinerjanya adalah dengan menyampaikan nasihat dalam suasana yang tidak formal. Subyek mengandaikan apa yang ia lakukan sebagai rapat tetapi tidak seserius di kantor. Subyek menggunakan candaan-candaan sebagai sarana menyampaikan nasihat tersebut. Nasihat yang merupakan motivasi itu subyek sampaikan baik kepada semua karyawannya secara bersama-sama maupun individual. Cara lain yang ia gunakan adalah dengan menyampaikan nasihatnya pada ketua *shift* , yakni Mbak Yanti untuk *shift* pagi dan Ulfa untuk *shift* sore.

Apapun motivasi bekerja para karyawan di toko ritel tradisional milik Bu Mustika seharusnya dapat mendorong kinerja para karyawan menjadi lebih baik. Hal sebaliknya yang ditemukan dalam penelitian ini adalah bahwa kinerja para karyawan buruk. Adapun fakta yang mencerminkan hal ini adalah pekerjaan seringkali menumpuk, barang dagangan tidak tertata rapi, hasil kerja baik tetapi waktu pengerjaan lambat atau waktu pengerjaan cepat tapi hasilnya kurang baik, karyawan pulang tidak tepat waktu (molor).

Berdasarkan penelitian ini, fakta di atas merupakan akibat dari hal-hal sebagai berikut pedagang kurang memperhatikan kebutuhan psikologis karyawan, misalnya (1) tidak adanya pengaturan yang jelas mengenai jam istirahat karyawan, tidak adanya fasilitas hiburan di rumah tempat karyawan tinggal, yaitu televisi. (2) tidak dapat dipungkiri bahwa hiburan merupakan salah satu hal penting yang dapat menyeimbangkan kondisi pikiran seseorang, apalagi tidak ada hari libur bagi karyawan tersebut. Hal ini menyebabkan karyawan menjadi bosan dan pekerjaan hanya akan menjadi rutinitas yang berujung pada kinerja buruk. (3) komunikasi kurang terbuka antara pedagang dan karyawan. Komunikasi ini hanya terbatas pada sebagian pekerjaan yang berhubungan langsung dengan pelayanan terhadap pembeli, padahal banyak hal terkait hak karyawan yang seharusnya bisa dibicarakan, misalnya waktu istirahat, jam kerja yang panjang, serta ijin untuk menunaikan sholat. Persoalan waktu istirahat misalnya, karyawan hanya beristirahat sejenak setelah makan. Salah satu karyawan bahkan mengungkapkan bahwa ia tidak pernah menunaikan sholat atau sholat Jumat karena *sungkan* dan takut meminta ijin kepada pedagang. Jika komunikasi antar pedagang dan karyawan berjalan baik, tentu pemenuhan hak-hak karyawan juga berjalan lancar. Hal ini juga akan memberikan umpan balik yang positif bagi pedagang yakni karyawan akan merasa nyaman dan tenang dalam bekerja sehingga kinerjanya bisa meningkat. (4) karyawan kurang istirahat sehingga mudah *kecapekan* dan mengantuk. (5) Beban kerja sangat banyak.

Berdasarkan uraian di atas, permasalahan pedagang dalam meningkatkan kinerjanya pada toko ritel tradisional dapat digambarkan melalui bagan berikut.



Gambar 1

Bagan Permasalahan Pedagang Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Toko Ritel

Pengelolaan toko Bu Mustika dijalankan oleh pedagang yakni Bu Mustika sendiri dan para karyawannya yaitu Mbak Yanti, Tiwi, Ulfa dan Udin. Persoalan yang dihadapi oleh pedagang adalah: (1) Kurangnya perhatian pedagang terhadap kebutuhan psikologis karyawan. Kebutuhan psikologis karyawan yang dimaksud di sini adalah kebutuhan karyawan untuk dapat beristirahat dengan baik agar pikirannya dalam kondisi baik karena bekerja tidak hanya membutuhkan kemampuan fisik yang baik tetapi juga suatu kondisi pikiran (mental) yang baik. Menurut Sedarmayanti (2007) kondisi pikiran atau mental ini berpengaruh terhadap kinerja. Pedagang tidak mengatur jam istirahat secara jelas sehingga selama ini tidak berlaku jam istirahat. Karyawan hanya beristirahat ketika makan dan segera kembali bekerja setelahnya. Untuk mengistirahatkan pikirannya tentu waktu makan tidaklah cukup. Dibutuhkan waktu khusus sehingga karyawan bisa benar-benar beristirahat. Dengan kesibukannya yang padat, maka keadaan ini akan menyebabkan karyawan menjadi bosan. (2) Kurang memperhatikan kebutuhan psikologis karyawan juga tercermin dalam hal tidak adanya fasilitas hiburan di rumah, tempat karyawan tinggal. Fasilitas hiburan yang dimaksud adalah televisi. Karyawan sama sekali tak memiliki akses terhadap hiburan sehingga merasa bosan karena sebagian besar waktunya sudah habis untuk bekerja. (3) Komunikasi kurang terbuka antara pedagang dan karyawan. Keterbukaan komunikasi hanya berlaku untuk sebagian hal pekerjaan. Beberapa karyawan menyatakan bahwa Bu Mus adalah tempat *curhat* tentang pekerjaan. Demikian juga Bu Mus, dia mengatakan bahwa dirinya adalah tempat bertanya para karyawan tentang pekerjaan. Tetapi terkait hak-hak karyawan misalnya istirahat dan kebutuhan melaksanakan kewajiban sholat, para karyawan tidak berani terbuka menyampaikannya (*sungkan*). Akibatnya, karyawan hanya beristirahat hanya pada saat makan dan tidak bisa melaksanakan sholat maupun duduk sejenak menenangkan pikiran setelah bekerja. Bu Mus selaku pimpinan dalam usaha dagang ini, tidak atau belum mempunyai kesadaran akan pentingnya keterbukaan komunikasi antara pedagang dan karyawan, mengenai semua hal yang menyangkut kewajiban serta hak mereka. Dalam hal ini, permasalahan yang dihadapi pedagang

adalah rendahnya manajemen kepemimpinan. Manajemen kepemimpinan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja (Sedarmayanti, 2007). Sedangkan menurut Dessler (2007), komunikasi menjadi salah satu faktor dalam penilaian kinerja.

Beberapa hal yang menjadi akibat kurangnya perhatian pedagang terhadap kebutuhan psikologis karyawan yaitu:(1) Karyawan banyak bercanda. Karyawan membuat mekanisme atau cara sendiri untuk menghilangkan rasa bosan pada saat bekerja di toko. Cara yang mereka gunakan adalah bercanda dengan sesama karyawan. Hal ini menurut pedagang (Bu Mus) membuat pekerjaan menumpuk (banyak yang belum terselesaikan) sehingga karena semua beban pekerjaan harus diselesaikan pada hari itu juga, maka waktu pulang karyawan menjadi molor. Banyaknya bercanda para karyawan juga membuat toko menjadi kurang rapi karena karyawan harus mengutamakan menata sayur-sayuran yang baru datang, sehingga barang dagangan lama di rak tidak sempat ditata. (2) Karyawan kurang istirahat. Tidak diaturnya jam istirahat dengan jelas dan molornya waktu pulang karyawan mengakibatkan karyawan kurang istirahat. Seiring dengan adanya beban pekerjaan yang sangat banyak sebagai akibat panjangnya jam kerja, akibatnya karyawan bisa mengalami *kecapekan*.

Sebagaimana disebutkan sebelumnya, tidak adanya fasilitas hiburan di rumah (berupa televisi) mengakibatkan karyawan mengalami kebosanan. Selanjutnya, *kecapekan* dapat mengakibatkan karyawan mengantuk pada saat bekerja, malas dan kurang semangat. Sementara, menurut Sutrisno (2009), tingginya semangat dan gairah kerja dan inisiatif para pegawai dalam melakukan pekerjaan merupakan cerminan kedisiplinan yang baik, sehingga sebaliknya kurangnya semangat dalam bekerja merupakan wujud karyawan tidak disiplin dalam bekerja. Hal ini dapat berpengaruh terhadap menurunnya kinerja karyawan. Bentuk penurunan kinerja yang dialami oleh karyawan di toko Bu Mus adalah adanya hasil kerja baik tetapi dihasilkan dalam waktu yang lama dan waktu yang cepat tetapi hasil kerjanya buruk. Hal ini mengindikasikan bahwa karyawan di toko Bu Mus belum bisa bekerja secara efektif dan efisien.

KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian adalah (1) pekerjaan sering menumpuk dan barang dagangan tidak tertata rapi (2) Hasil pekerjaan relatif baik meskipun proses pekerjaan masih lambat (3) karyawan toko pulang tidak tepat waktu (4) pemilik toko kurang memperhatikan kebutuhan psikologis karyawan (5) tidak adanya fasilitas hiburan di rumah tempat karyawan tinggal, yaitu televisi (5) komunikasi kurang terbuka antara pedagang dan karyawan. Komunikasi ini hanya terbatas pada sebagian pekerjaan yang berhubungan langsung dengan pelayanan terhadap pembeli, padahal banyak hal terkait hak karyawan yang seharusnya bisa dibicarakan, misalnya waktu istirahat, jam kerja yang panjang, serta ijin untuk menunaikan sholat (6) Karyawan kurang istirahat sehingga mudah *kecapekan* dan mengantuk karena beban kerja sangat banyak.

SARAN

Pemilik toko diharapkan lebih memperhatikan kondisi psikologis (pikiran) para karyawan sebagai hak-hak mereka yang harus dipenuhi, selain itu perlunya pemilik toko sebagai pimpinan diharapkan dapat menerapkan atau mewujudkan komunikasi penuh keterbukaan. Sejalan dengan keterbukaan komunikasi yang dibangun, maka pedagang diharapkan dapat memberikan nasihat dengan baik agar karyawan bisa lebih bertanggung jawab dalam bekerja.

DAFTAR RUJUKAN

- As'ad, M. 2004. *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia Psikologi Industri*. Edisi Keempat. Cetakan Kesembilan. Jogjakarta : Liberty.
- Agus Sulaiman. 2011. Meningkatkan Daya Saing Pasar Tradisional. <http://ekonomi.kompasiana.com>. Diakses 12 Maret 2011 Pukul 23:20
- Adrian, Payne. 2000. *Pemasaran Jasa, The Essence of Service Marketing*. Yogyakarta: Andi
- Davis, Keith dan John W., Newstorm, 2000. *Perilaku Dalam Organisasi*, Alih Bahasa Agus Dharma, Erlangga, Jakarta.
- Dessler, Gary. 2007. *Manajemen Personalialia*. Edisi Ketiga. Jakarta: Erlangga.
- Ekaningsih. 2012. *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Dengan Persepsi Lingkungan Kerja sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surakarta)*. Jurnal Socioscentia. Vol. 4 No. 1
- Groonros, C. 2001. *Service Management and Marketing 2nd ed.*, Wiley New York. NY.
- Gibson, J. L. 2003. *Struktur Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Erlangga 5.
- Guritno, Bambang Waridin. 2005. *Pengaruh Persepsi Karyawan Mengenai Perilaku Kepemimpinan, Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja*. JRBI. Vol 1. No 1. Hal 63-74
- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hadari Nawawi. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handoko TH,. 2001. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi 2. Yogyakarta: BPFE
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Ilyas, Y. 1999. *Teori Penilaian dan Penelitian*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Indrarini. Tesis 2009. *Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Dosen Akademi Swasta di Kota Semarang*.
- Ivancevich. Lorenzi. Skinner. Crosby. 2000. *Manajemen Kualitas dan Kompetitif*. Terjemahan Mohammad Musa. Jakarta: Fajar Agung.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kreitner, Robert. Kinicki, Angelo. 2014. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. Jakarta
- Leksono, Sonny. 2013. *Penelitian Ilmu Ekonomi Kualitatif Dari Metodologi ke Metode*. Raja Grafindo Persada PT. Jakarta
- Lupiyadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ke Tujuh. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mathis, John. H. Jacson. 2002. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Terjemahan Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkuprawira, Sjafrri dan Vitalaya, Aida Hubies. 2007. *Manajemen Mutu SDM*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moehersono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Raja Grafindo Persada PT. Jakarta
- Novitasari, E. 2012. *Teori Pelayanan Tinjauan Pustaka*. Repository. usu.ac.id. Diakses 10 Maret 2015.

- Nugroho, Ridwan. 2012. *Jurnal Perilaku Konsumen dan Review Jurnal I. ridwannugroho2.blogspot.com*. Diakses 15 Maret 2015.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfiction*. Bandung: Alumni.
- Rivai, Veithzal. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 10. Jilid 1. Jakarta: Indeks.
- Ridwansyah, Ardhi. 2013. *Leadership 3.0*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Robbins, Stephen A. Judge Timothy. 2015. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. Jakarta
- Rivai, V. dan Mulyadi, D. 2009. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ruky, Ahmad S. 2002. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Siagian, Sondang (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (cetakan 15). Jakarta: Bumi Aksara.
- Simanjuntak, Pajaman. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit Kencana, Jakarta.
- Suprayitno dan Sukir. 2007. *Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*. Vol. 2 Hal. 23-24
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen SDM cetakan 1*. Bandung: Refika Aditama.
- Sumarsono, Sonny. 2004. *Metode Riset Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Thoha, Miftah. 2008. *Perilaku Organisasi : Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Utomo, Tri Joko. 2011. *Persaingan Bisnis Ritel: Tradisional vs Modern*. Fokus Ekonomi. Vol. 6 No 1 Hal 122-123.
- Walker, Dennis. 1997. *Mendahulukan Pelanggan: Strategi untuk Memberikan Pelayanan Bermutu*. Jakarta: Binarupa aksara.
- Wijaya, Andree. Suhaji. 2012. *Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan*. download.portalgaruda.org/article.php? Diakses 12 Maret 2015
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Parsada.