

# **PENGARUH LAYOUT TERHADAP KINERJA OPERASIONAL MELALUI KEPUASAN KARYAWAN PADA O2 SWALAYAN RUMBAI PESISIR DIPEKANBARU**

**Ari Baskara<sup>1)</sup>, Samsir<sup>2)</sup>, Anggia Paramitha<sup>2)</sup>**

1) Mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau

2) Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau

Email : *aribas2396@gmail.com*

*Effect Of Layout On Operational Performance Through Employee employee  
satisfaction at O2 Supermarket in Rumbai Pesisir Pekanbaru*

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of layout on operational performance through employee satisfaction at O2 Supermarket in Rumbai Pesisir Pekanbaru. The population in this study included all O2 Self-service employees totaling 30 people. The research data were collected using a questionnaire technique as an instrument to prove the research results. The sample chosen was all employees with a total of 30 people. The results showed that: 1) There is a significant positive effect layout on employee satisfaction at O2 Rumbai Pesisir Pekanbaru. 2) There is a positive and insignificant effect of layout on operational performance at O2 Rumbai Pesisir Pekanbaru. 3) There is a positive and significant effect of employee satisfaction on operational performance at O2 Rumbai Pesisir Pekanbaru. 4) There is a positive and significant effect of layout on operational performance through employee satisfaction at O2 Rumbai Pesisir Pekanbaru.*

*Keywords : Layout, Operational Performance, Employee Satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan zaman sekarang dimana kebutuhan akan barang sehari-hari yang makin meningkat membuat pembisnis harus mampu bersaing dan mempertahankan bisnis mereka. Jumlah pesaing yang semakin banyak serta semakin mudahnya masyarakat memperoleh barang menjadi kendala para pelaku usaha, hal ini menyebabkan perlunya perhatian yang lebih serius guna mengatasi permasalahan yang muncul. Ritel merupakan salah satu dari berbagai macam pilihan bisnis

yang mengalami perkembangan yang cukup pesat, bisnis ritel di Indonesia secara umum dapat diklasifikasikan menjadi dua yaitu, ritel modern dan ritel tradisional. Ritel modern sebenarnya merupakan pengembangan dari ritel tradisional, yang pada praktiknya di Indonesia sudah dimulai dari tahun 1960-an. Dalam kurun waktu lebih dari 15 tahun kemudian, bisnis ritel di Indonesia bisa dikatakan berkembang dalam level yang sangat rendah sekali. Hal ini bisa dikaitkan dengan kebijakan ekonomi Soeharto di awal masa pemerintahan orde baru, yang lebih banyak membangun

investasi di bidang eksploitasi hasil alam, dibandingkan sektor usaha ritel barang dan jasa di masyarakat.

Salah satu upaya agar bisnis dapat berjalan dengan lancar adalah dengan cara menjalankan setiap aktivitas organisasi dengan berlandaskan pada efisiensi yakni perbandingan terbaik antara usaha yang dilakukan dengan hasil yang dicapai serta karyawan itu sendiri.

*Layout* adalah desain tata ruang yang bertujuan untuk mempermudah kinerja operasional didalam suatu perusahaan dan mempermudah keluar masuknya suatu barang hingga mengoptimalkan waktu bagi pekerja. Menurut Heizer dan Render (2009) tujuan strategi tata letak adalah untuk membangun tata letak yang ekonomis yang memenuhi kebutuhan persaingan perusahaan, sedangkan menurut Utami (2004) manajemen *layout* dapat diartikan sebagai usaha melakukan tata letak semaksimal dan seefisien mungkin agar mempermudah dan memberikan keuntungan baik dalam materi maupun waktu baik bagi pelanggan maupun pengusaha itu sendiri. Menurut Apple dan James (1990), definisi rancang fasilitas adalah menganalisis, membentuk konsep, merancang dan mewujudkan sistem bagi pembuatan barang atau jasa. Rancangan ini umumnya digambarkan sebagai rencana rantai, yaitu susunan fasilitas fisik (perlengkapan, tanah, bangunan dan sarana lain) untuk mengoptimalkan hubungan antara petugas pelaksana, aliran barang, aliran informasi dan tata cara yang diperlukan untuk mencapai tujuan usaha yang tepat, ekonomis dan aman.

Strategi *layout* merupakan suatu hal yang penting karna menentukan efisiensi operasional perusahaan dalam jangka panjang. *Layout* mempunyai sejumlah implikasi strategis dikarenakan hal tersebut dapat menyusun prioritas persaingan sebuah perusahaan yang berkaitan dengan kapasitas, proses, fleksibilitas dan biaya seperti kualitas kehidupan kerja, kontrak pelanggan. Menurut Utami (2004) untuk mengembangkan tata ruang toko yang bagus, desain toko harus menyeimbangkan beberapa tujuan yang sering kali menjadi konflik. *Layout* yang efektif dapat membantu sebuah organisasi mencapai strategi yang dapat menunjang pengeluaran optimal dan respons yang cepat atas sebuah pekerjaan. Menurut Heizer dan Render (2009) tujuan strategi *layout* adalah untuk mengembangkan suatu sistem produksi yang efisien dan efektif sehingga dapat tercapainya suatu proses produksi dengan biaya yang paling ekonomis.

Kinerja merupakan tingkat prestasi dan hasil nyata seseorang yang dihitung secara berkala baik secara kualitas maupun kuantitas dan perhitungan berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya oleh perusahaan atau organisasi sebagai hasil kewenangan dan tanggung jawab sebuah pekerjaan dalam suatu perusahaan atau organisasi. Menurut Drucker (1999) kinerja adalah tingkat prestasi atau hasil nyata yang dicapai kadang-kadang dipergunakan untuk memperoleh suatu hasil positif, menurut Rivai (2011) adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode waktu tertentu, merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh

kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber-sumber daya yang dimiliki, pada praktek dilapangan menunjukkan bahwa perusahaan yang sukses dan dapat bertahan dalam ketatnya persaingan adalah perusahaan yang memiliki kinerja yang handal dan diakui dalam dunia perindustrian baik di tingkat nasional maupun internasional. Menurut Mangkunegara (2000) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya sedangkan menurut Prawirosentono (1999) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Kinerja dapat hadir karna dipengaruhi oleh beberapa faktor baik internal maupun eksternal. Menurut Ruky (2001) prestasi kerja karyawan dapat dipengaruhi beberapa faktor yakni teknologi, kualitas *input* atau *output*, kualitas lingkungan fisik, budaya organisasi serta kepemimpinan dan sesuai dengan penelitian Haryati dan Pane (2008) *layout* mampu mempengaruhi kinerja operasional disebuah perusahaan, sedangkan menurut Mangkunegara (2007) kinerja adalah hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas yang telah ditentukan dan akan tercapai jika didukung oleh atribut individu, upaya kerja dan dukungan organisasi.

Menurut Handoko (2011) sumber daya manusia merupakan modal dasar dalam proses pembangunan perusahaan bahkan juga dalam proses pembangunan nasional, oleh karena itu kualitas sumber daya manusia senantiasa harus dikembangkan dan diarahkan agar tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan atau organisasi. Karyawan merupakan bagian dari perusahaan, sehingga perusahaan harus mampu mengelolah karyawan agar dapat kontribusi yang optimal dikarenakan kesuksesan kinerja operasional juga didukung oleh kepuasan karyawan yang berkerja di perusahaan tersebut , menurut Burhanudin (2012) Salah satu hal yang harus menjadi perhatian utama perusahaan adalah kepuasan kerja para karyawannya, karena karyawan yang dalam bekerja mereka tidak merasakan kenyamanan, kurang dihargai, tidak bisa mengembangkan segala potensi yang mereka miliki, maka secara otomatis karyawan tidak dapat fokus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaannya

Menurut Handoko (2011) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi karyawan memandang pekerjaan mereka. Menurut Hasibuan (2001) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Menurut Robbins dan Judge (2008) kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dan

imbalan yang disediakan pekerjaan, sehingga kepuasan kerja juga berkaitan erat dengan teori keadilan.

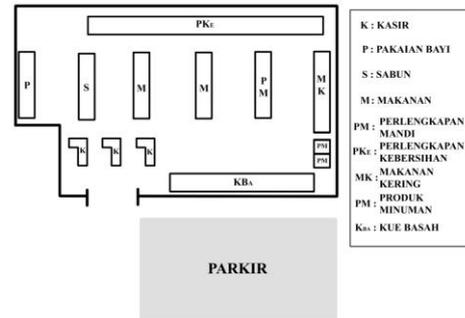
Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan menurut Sopiah (2008) diantaranya adalah promosi, gaji, pekerjaan itu sendiri, *supervise*, teman kerja, keamanan kerja, kondisi kerja, administrasi dan kebijakan perusahaan, komunikasi, tanggung jawab, pengakuan dari perusahaan, prestasi kerja serta kesempatan untuk berkembang. Menurut Hasibuan (2005) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya balas jasa yang adil dan layak, penempatan yang tepat sesuai keahlian, berat ringannya pekerjaan, suasana dan lingkungan pekerjaan, peralatan yang menjang pelaksanaan pekerjaan, sikap pimpinan dalam kepemimpinannya dan sifat pekerjaan monoton atau tidak.

O2 Swalayan Rumbai merupakan salah satu dari sekian banyak ritel yang ada di Pekanbaru berlokasi di Jl. Sembilang, O2 Swalayan Rumbai telah berdiri selama 6 tahun dimana selain berdasarkan data-data diatas juga dalam beberapa tahun ini juga mulai bermunculan franchise seperti Alfamart, Indomaret dan baru baru ini 212 Mart yang sudah buka di beberapa lokasi di Pekanbaru.

Polemik yang dihadapi O2 Swalayan sendiri diantaranya letak barang yang tidak beraturan dengan penggunaan simbol yang minim, waktu antri yang lama ketika

dihadapi dengan pelanggan yang banyak, sehingga banyak memakan waktu bagi pelanggan maupun karyawan O2 Swalayan.

**Gambar 1** *Layout O2 Supermarket*



Sumber : Data Olahan tahun 2020

Walaupun O2 Swalayan sudah berusaha mengategorikan barang-barang berdasarkan rak-rak yang sudah ada tetapi ada beberapa barang yang masih tercampur dengan barang lainnya, diantaranya adalah adanya produk kebersihan rumah yang terletak dibagian rak sabun dan makanan dan juga masalah penempatan parkir walaupun sudah disediakan lahan dan penjaga parkir tetapi tidak adanya aturan dalam memarkir kendaraan sehingga posisi kendaraan tiap pelanggan tidak beraturan dan tentu juga akan berdampak pada kinerja karyawan itu sendiri.

Mengacu pada uraian di atas maka dapat diketahui bahwa masalah pemilihan *layout* pada perusahaan ritel sangat penting, oleh karena itu peneliti menganggap penelitian dalam hal ini penting dalam mendukung perusahaan ritel khususnya O2 Swalayan Rumbai agar memiliki daya saing dengan perusahaan ritel lainnya. Dari masalah tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

# “PENGARUH *LAYOUT* TERHADAP KINERJA OPERASIONAL MELALUI KEPUASAN KARYAWAN PADA O2 SWALAYAN RUMBAI PESISIR DI PEKANBARU”

## Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *layout* pada O2 Swalayan Rumbai Pesisir di Pekanbaru mampu mempengaruhi kepuasan karyawan ?
2. Bagaimana pengaruh *layout* pada O2 Swalayan Rumbai Pesisir di Pekanbaru mampu mempengaruhi kinerja operasional ?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan karyawan pada O2 Swalayan Rumbai Pesisir di Pekanbaru mampu mempengaruhi kinerja operasional ?
4. Bagaimana pengaruh *layout* pada O2 Swalayan Rumbai Pesisir di Pekanbaru mampu mempengaruhi kinerja operasional melalui kepuasan karyawan ?

## TINJAUAN PUSTAKA

### Ritel

Ada beberapa pendapat tentang pengertian ritel yang telah dikemukakan oleh para ahli, Menurut Kotler (2000) *retailing* yaitu penjualan eceran meliputi semua aktivitas yang melibatkan penjualan barang atau jasa pada konsumen akhir untuk dipergunakan yang sifatnya pribadi, bukan bisnis. Sedangkan menurut Levy dan Weitz (2001) *retailing* adalah satu

rangkaian aktivitas bisnis untuk menambah nilai guna barang dan jasa yang dijual kepada konsumen untuk konsumsi pribadi atau rumah tangga. Jadi konsumen yang menjadi sasaran dari *retailing* adalah konsumen akhir yang membeli produk untuk dikonsumsi sendiri. Dari definisi tersebut dapat dikatakan bahwa ritel merupakan usaha bisnis yang merupakan inti dari produksi dimana menyediakan barang dan jasa untuk konsumen akhir.

#### 1) Fungsi Ritel :

Menurut Utami (2006) ritel memiliki beberapa fungsi penting yang dapat meningkatkan nilai produksi dan jasa yang dijual kepada konsumen dan mempermudah distribusi produk-produk tersebut bagi perusahaan yang memproduksinya. Fungsi tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Menyediakan berbagai jenis produk dan jasa

Konsumen selalu mempunyai pilihan sendiri terhadap berbagai jenis produk dan jasa. Untuk itu, dalam fungsinya sebagai peritel mereka berusaha menyediakan beraneka ragam produk dan jasa yang dibutuhkan konsumen..

- b. Memecah

Memecah (*breaking bulk*) disini berarti memecah beberapa ukuran produk menjadi lebih kecil yang akhirnya menguntungkan produsen dan konsumen. Jika produsen memproduksi barang dan jasa dalam ukuran besar, maka barang atau jasa tersebut menjadi tinggi. Sementara konsumen juga membutuhkan barang dan jasa dalam ukuran yang lebih kecil dan harga yang lebih rendah. Kemudian peritel menawarkan produk-produk tersebut dalam jumlah kecil yang disesuaikan

dengan pola konsumsi para konsumen secara individual dan rumah tangga.

c. Penyimpan persediaan

Peritel juga dapat berposisi sebagai pengusaha yang menyimpan persediaan dengan ukuran lebih kecil, dalam hal ini pelanggan akan diuntungkan karena terdapat jaminan ketersediaan barang atau jasa yang disimpan peritel.

d. Penyedia jasa

Dengan adanya ritel maka konsumen akan mendapat kemudahan dalam mengkonsumsi produk-produk yang dihasilkan produsen. Selain itu, ritel juga dapat mengantar produk hingga dekat ke tempat konsumen, menyediakan jasa yang mempermudah konsumen dalam membeli dan menggunakan produk, maupun menawarkan kredit sehingga konsumen dapat memiliki produk dengan segera dan membayar belakangan. Ritel juga memajang produk sehingga konsumen bisa melihat dan memilih produk yang akan dibeli.

e. Meningkatkan nilai produk dan jasa

Dengan adanya beberapa jenis barang atau jasa, maka untuk suatu aktifitas pelanggan mungkin memerlukan beberapa barang. Pelanggan membutuhkan ritel karena tidak semua barang dijual dalam keadaan lengkap. Sebagai contoh pemutar CD mungkin dibeli di toko ritel alat elektronik, sementara baterai *remote control*-nya dibeli di supermarket. Pembelian salah satu barang ke *ritel* tersebut akan menambah nilai barang tersebut terhadap kebutuhan konsumen.

### **Layout**

*Layout* merupakan satu keputusan penting yang menentukan

efisiensi sebuah operasi dalam jangka panjang. Tata letak memiliki banyak dampak strategis karena tata letak menentukan daya saing perusahaan dalam segi kapasitas, proses, fleksibilitas dan biaya, serta kualitas lingkungan kerja, kontak pelanggan dan citra perusahaan. Tata letak yang efektif dapat membantu organisasi mencapai suatu strategi yang menunjang diferensiasi, biaya rendah, atau respon cepat. Menurut Heizer dan Render (2009) Tujuan strategi tata letak adalah untuk membangun tata letak yang ekonomis yang memenuhi kebutuhan persaingan perusahaan.

### **1) Manajemen Toko ;**

Manajemen toko harus menentukan bagaimana pengolahan barang dagangan dan pengoperasian toko, yang meliputi aktifitas harian harus dilakukan oleh manajer toko mulai dari kesiapan toko sebelum buka sampai dengan toko tutup, manajemen toko meliputi beberapa aspek yaitu :

- Pengaturan tata letak toko, desain dan visualisasi barang dagangan yang meliputi :
  - a) Hal-hal yang menjadi tujuan melakukan rancangan dalam toko.
  - b) Alternatif metode yang dapat digunakan dalam tata letak toko, semisalnya menetapkan jarak lorong yang sesuai untuk setiap jenis barang dagangan pada setiap departemen atau kelompok barang dagangan.
  - c) Teknik terbaik yang dapat digunakan untuk menampilkan barang dagangan.

- Aspek kualitas layanan dalam bisnis ritel meliputi :
  - a) Pemahaman bahwa ritel adalah bagian dari bisnis jasa.
  - b) Perkembangan konsep kualitas layanan.
  - c) Mengidentifikasi dimensi dan atribut kualitas layanan dalam ritel.
  - d) Pemahaman kualitas layanan menurut persepsi pelanggan dalam bisnis ritel.
- Sistem antrean dan penanganan keluhan meliputi :
  - a) Penerapan sistem antrean yang sesuai untuk perusahaan jasa secara umum.
  - b) Pengolahan sistem antrean pada bisnis ritel modern, dengan meminimalisir panjang antrean yang tampak.
  - c) Seberapa cepat layanan pada bagian *check out point* (kasir) dapat diberikan.
  - d) Respon peritel ketika pelanggan menyampaikan keluhan.

## 2) Lokasi ;

Dalam pemilihan lokasi, para pembisnis ritel harus menetapkan lokasi toko, apakah toko berlokasi di pusat perbelanjaan, *Mall*, pusat perbelanjaan regional atau super regional dan sebagainya dan dalam mengambil keputusan tersebut ada beberapa pertimbangan yang dapat diambil oleh para pembisnis ritel diantaranya :

- Merupakan pertimbangan yang dipilih oleh konsumen.
- Merupakan strategi yang dikembangkan menjadi persaingan sehat.

Keputusan menentukan lokasi bisa berubah karena peritel juga harus melakukan *investasi*

*substansional*, seperti melakukan pembelian atau pengembangan untuk tokonya atau bisa dengan menyewa dalam jangka panjang kepada pengembang, sebagai contoh umumnya jangka waktu sewa ritel adalah 7 sampai 10 tahun, seandainya ditempatkan di *Mall* atau daerah pusat bisnis maka akan menguntungkan bagi peritel karena strategi bersaingnya lain dan tidak mudah ditiru, sebab ada batasan penempatannya.

Keputusan untuk memilih lokasi menjadi penting karena sudah banyak tempat baru yang digunakan untuk membuka ritel, semakin baik penempatannya, semakin sulit juga memperolehnya. Akan tetapi hal itu bisa menjadi kompleks apabila tingkat pertumbuhan populasi penduduk lambat dan ada pusat perbelanjaan yang baru. Peritel bisa saja menemukan penempatan lokasi yang baik, tetapi biaya sewa yang mahal dan birokrasi penyewaan berbelit, pengesahan yang mahal serta renovasi yang mahal.

## 3) Desain Tata Ruang Toko ;

Mendesain toko secara baik akan mampu menarik keinginan konsumen untuk mengetahui lebih dalam sesuatu yang ditawarkan oleh toko, suasana toko juga dapat dibangun melalui beberapa aspek yang tentunya akan mempengaruhi minat pelanggan serta kinerja karyawan ditempat tersebut.

Dalam merancang toko ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh setiap manajer diantaranya adalah :

- a) Desain harus sesuai dengan kesan dan strategi.

Untuk memenuhi tujuan pertama, para manajer harus

menentukan sasaran pelanggan dan kemudian merancang toko yang melengkapi kebutuhan pelanggan. Pelanggan berharap untuk mendapatkan nilai yang konsisten dan sesuai antara lingkungan fisik toko dengan strategi yang diterapkan peritel, misalnya terkait variasi barang dagangan dan harga yang ditawarkan oleh para peritel.

b) Desain harus mempengaruhi perilaku konsumen secara positif.

Untuk memenuhi tujuan kedua dalam mempengaruhi keputusan pelanggan untuk membeli, para peritel berfokus pada masalah desain toko dan perencanaan ruangan. Toko bahan makanan diatur untuk mempermudah pelanggan mencari bahan makanan yang diperlukan, tiap butik dirancang dalam desain bebas agar pelanggan bisa melihat barang dagangan secara leluasa dan nyaman.

c) Desain harus mempertimbangkan biaya dan nilai.

Beberapa toko bahan makanan menempatkan produknya didekat pintu masuk toko karena memiliki kesempatan lebih besar untuk dibeli daripada kategori-kategori barang lain dan menciptakan suasana yang nyaman baik bagi pelanggan maupun karyawan. Ritel mengembangkan peta yang disebut planogram yang menjelaskan lokasi barang berdasarkan keuntungan dan faktor-faktor lain. Apabila mempertimbangkan masalah suasana desain toko, para peritel harus menimbang biaya-biaya untuk strategi tersebut.

d) Desain harus fleksibel.

Fleksibilitas bisa memiliki 2 bentuk : kemampuan untuk memindahkan komponen toko secara

fisik dan kemudahan komponen yang bisa dimodifikasi. Desain yang fleksibel akan memungkinkan toko cepat menyesuaikan perubahan trend musiman sehingga mempermudah penugasan para karyawan.

### **Kinerja Operasional**

Kinerja operasional menurut Daft (2010) adalah suatu bidang manajemen yang mengkhususkan pada produksi barang dan jasa, serta menggunakan alat dan teknik khusus untuk memecahkan masalah-masalah produksi. Menurut Luthans (2006), kinerja merupakan kuantitas dan kualitas hasil kerja yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan dalam organisasi. Sedangkan Fahmi (2011) memberikan definisi kinerja sebagai hasil yang diperoleh organisasi selama satu periode tertentu. Oleh karena itu kinerja operasional mencerminkan tingkat prestasi dan pencapaian sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya serta keberhasilan perusahaan dalam mengelola sumberdaya yang ada.

Kinerja operasional merupakan pelaksanaan kegiatan manajerial yang dibawakan dalam pemilihan, perancangan, pembaharuan, pengoperasian dan pengawasan sistem sistem produksi. Dengan kata lain merupakan pengukuran performa perusahaan terhadap standar, efektif efisien dan tanggung jawab sosial seperti halnya produktifitas, siklus dan kepatuhan terhadap peraturan.

#### **1) Pengukuran Kinerja Operasional ;**

Menurut Hansen dan Mowen (2004), pengukuran kinerja terbagi menjadi dua kelompok, yaitu

tradisional dan kontemporer. Pengukuran kinerja tradisional dilakukan dengan membandingkan kinerja aktual dengan kinerja yang dianggarkan atau biaya standar sesuai dengan karakteristik pertanggungjawabannya. Pengukuran kinerja kontemporer menggunakan aktivitas sebagai pondasinya. Ukuran kinerja dirancang untuk menilai seberapa baik aktivitas dilakukan dan dapat mengidentifikasi apakah telah dilakukan perbaikan yang berkesinambungan.

Pengukuran kinerja harus dapat menggambarkan tingkat pencapaian sasaran dan tujuan organisasi itu sendiri, baik pada tahap perencanaan, tahap pelaksanaan maupun tahap setelah kegiatan selesai. Selain itu pengukuran kinerja juga dapat digunakan untuk meyakinkan bahwa kinerja menunjukkan kemajuan dalam hari demi hari dan juga dalam rangka menuju tercapainya target maupun tujuan organisasi atau perusahaan tersebut. Menurut Mutia (2009) terdapat beberapa indikator dalam pengukuran kinerja yang dapat digunakan oleh perusahaan maupun organisasi, yaitu sebagai berikut :

1. Indikator kinerja *input*.  
Indikator kinerja *input* yaitu indikator yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat menghasilkan hasil yang ditentukan, misalnya dana, SDM, informasi dan lain-lainnya.
2. Indikator kinerja *output*.  
Indikator kinerja *output* adalah indikator yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik maupun non fisik.
3. Indikator kinerja *outcome*.

Indikator kinerja *outcome* merupakan indikator yang mencerminkan berfungsinya hasil kegiatan pada jangka menengah atau secara langsung.

4. Indikator kinerja *benefit*.  
Indikator kinerja *benefit* adalah indikator yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.
5. Indikator kinerja *impact*.  
Indikator kinerja *impact* adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif pada setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang telah ditetapkan.

### **Kepuasan Karyawan**

Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja dan menurut Sutrisno (2017) Istilah “kepuasan” merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya. Kepuasan Kerja merupakan sikap positif tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian

terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya daripada tidak menyukainya.

Perasaan-perasaan yang terkait berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan kerja cenderung mencerminkan penaksiran dari tenaga kerja tentang pengalaman-pengalaman kerja pada waktu sekarang dan lampau daripada harapan-harapan untuk masa depan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat dua unsur penting dalam kepuasan kerja, yaitu nilai-nilai pekerjaan dan kebutuhan-kebutuhan dasar. Kepuasan Kerja (*Job Satisfaction*) memiliki 3 komponen, yaitu :

1. *Value*

Dimana seseorang secara sengaja atau tidak sengaja, menginginkan untuk memperoleh nilai atau manfaat dari pekerjaan itu sendiri.

2. *Importance of Value*

Manusia dibedakan tidak hanya dari nilai-nilai yang diyakini, tapi juga dari beban atau usaha yang diberikan untuk memenuhi nilai-nilai tersebut. Perbedaan inilah yang mempengaruhi tingkat dari kepuasan seseorang.

3. *Perception*

Kepuasan mencerminkan persepsi kita terhadap situasi saat ini dan nilai-nilai yang kita yakini.

Sehingga dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja atau individu

yang meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan.

**1) Faktor Dan indikator Kepuasan karyawan ;**

Ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan karyawan menurut Kreitner dan Kinicki (2001) yaitu sebagai berikut :

1. Pemenuhan kebutuhan

Kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

2. Perbedaan

Kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh individu dari pekerjaannya tersebut. Bila harapan lebih besar dari apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya individu akan puas bila menerima manfaat diatas harapan.

3. Pencapaian nilai

Kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.

4. Keadilan

Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja.

5. Komponen Genetik

Kepuasan kerja merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Hal ini menyiratkan perbedaan sifat individu mempunyai arti penting untuk

menjelaskan kepuasan kerja disamping karakteristik lingkungan pekerjaan.

Selain faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, setiap karyawan masing-masing memiliki tolak ukur kepuasan kerja yang berbeda satu dengan lainnya dan walaupun begitu ada beberapa indikator yang bisa digunakan perusahaan untuk melihat kepuasan kerja pada karyawan itu sendiri. Menurut Hasibuan (2014) Adapun indikator kepuasan kerja antara lain :

1. Kesetiaan  
Penilai mengukur kesetiaan karyawan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari orang lain yang tidak bertanggung jawab.
2. Kemampuan  
Penilai menilai hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan tersebut dari uraian pekerjaannya.
3. Kejujuran  
Penilai menilai kejujuran dalam melaksanakan tugas-tugasnya memenuhi perjanjian bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain.
4. Kreatifitas  
Penilai menilai kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreatifitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga akan dapat bekerja lebih baik.
5. Kepemimpinan  
Penilai menilai kemampuan untuk memimpin, memiliki pribadi yang kuat, dihormati, beribawa dan dapat memotivasi

orang lain atau bawahannya untuk bekerja secara efektif.

6. Tingkat gaji  
Penilai menilai jumlah gaji yang diberikan perusahaan dan diterima karyawan harus sesuai dengan apa yang karyawan berikan kepada perusahaan agar mereka merasa puas.
7. Kepuasan kerja tidak langsung  
Penilai menilai pemberian balas jasa yang memadai dan layak kepada para karyawan atas kontribusi mereka membantu perusahaan mencapai tujuannya. Pemberian balas jasa atau imbalan atas tenaga, waktu, pikiran serta prestasi yang telah diberikan seseorang kepada perusahaan.
8. Lingkungan kerja  
Penilai menilai lingkungan kerja yang baik dapat membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja.

## **METODE PENELITIAN**

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan yang terdiri dari :

- a) Observasi  
Observasi adalah suatu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung objek yang diteliti.
- b) Wawancara  
Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara bertanya langsung kepada narasumber.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik Analisa dalam penelitian ini menggunakan analisis

kuantitatif yaitu analisis data yang dinyatakan dalam bentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan atau skor. Skala pengukurannya menggunakan skala Likert. Menurut Rangkuty (2011) dalam skala likert jawaban tidak hanya sekedar setuju atau tidak setuju saja, tetapi dibuat lebih banyak kemungkinan jawaban yakni dengan adanya lima skala likert.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel penelitian yaitu *layout* (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan (X2) walau *layout* (X1) tidak berpengaruh terhadap kinerja operasional (Y) secara langsung tetapi kepuasan karyawan (X2) berpengaruh positif terhadap kinerja operasional (Y) sehingga dapat dikatakan *layout* (X1) berpengaruh positif terhadap kinerja operasional (Y) melalui kepuasan karyawan (X2) di O2 swalayan Rumbai Pesisir.

Dengan demikian penjelasan yang lebih terperinci akan diuraikan sebagai berikut ini :

### 1. Pengaruh *Layout* Kepuasan Karyawan.

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan nilai variabel pendidikan dan *layout* mempunyai nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan hipotesis diterima karna nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 yang menjadi syarat hipotesis dapat diterima. Ini menunjukkan bahwa variabel *layout* berpengaruh positif

secara signifikan terhadap kepuasan karyawan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Halim dan Handajani (2014) dengan judul penelitian yaitu tingkat kepuasan kerja terhadap tata ruang kantor dekanat fakultas teknik Universitas Brawijaya Malang yang membuktikan bahwa tata letak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

### 2. Pengaruh *layout* terhadap kinerja operasional.

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan nilai variabel *layout* mempunyai nilai 0,369 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *layout* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja operasional.

### 3. Pengaruh kepuasan karyawan terhadap kinerja operasional.

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan nilai variabel kepuasan kerja mempunyai nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan hipotesis diterima karna nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 yang menjadi syarat hipotesis dapat diterima. Ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Damayanti, Hanafi dan Cahyadi, (2016) dengan judul penelitian Pengaruh kepuasan karyawan terhadap kinerja karyawan (Studi kasus karyawan non medis RS Islam Siti Khadijah Palembang) yang membuktikan bahwa ada pengaruh yang kuat dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

4. Pengaruh *layout* terhadap kinerja operasional melalui kepuasan karyawan.

Berdasarkan hasil uji *t* menunjukkan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan hipotesis diterima karna nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 yang menjadi syarat hipotesis dapat diterima. Ini menunjukkan bahwa variabel *layout* berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional melalui kepuasan karyawan.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di O2 Swalayan Rumbai Pesisir, Kota Pekanbaru. Maka pada bab ini penulis akan memberikan kesimpulan dan saran-saran yang dapat menjadi pertimbangan untuk perusahaan agar dapat menjadi lebih baik lagi kedepannya, beberapa kesimpulan tersebut diantaranya adalah :

1. *layout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan, *layout* merupakan faktor yang mendukung karyawan dalam mencapai kinerja operasional yang maksimal serta kepuas kerja.
2. *layout* tidak terlalu berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional, tetapi dengan peningkatan *layout* dalam faktor dapat mendukung karyawan dalam mencapai kinerja operasional yang maksimal serta kepuas kerja.
3. Kepuasan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional, kepuasan karyawan yang tercapai

mendorong karyawan berkomitmen kepada organisasi, karna karyawan merasa diakui atas tenaga yang telah dikontribusikan terhadap perusahaan.

4. *Layout* berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional melalui kepuasan karyawan dengan asumsi bahwa dengan meningkatkan *layout* dapat mendongkrak kinerja operasional melalui kepuasan karyawan.

### Saran

Atas dasar temuan penelitian yang telah dilakukan di O2 Swalayan Rumbai Pesisir Pekanbaru, maka penulis dapat memberikan saran terhadap perusahaan sebagai berikut :

1. *Layout* di O2 Swalayan Rumbai Pesisir Kota Pekanbaru secara keseluruhan sudah cukup baik, untuk itu diharapkan peningkatan penggunaan *layout* serta sarana prasarana penunjang kerja di O2 Swalayan Rumbai Pesisir Pekanbaru sehingga karyawan akan lebih mudah melakukan pekerjaannya dan hal ini membuat kinerja operasional akan berjalan lebih baik.
2. Kepuasan karyawan di O2 Swalayan Rumbai Pesisir Pekanbaru secara keseluruhan sangat baik, untuk itu diharapkan kepada pimpinan agar mampu mempertahankan dengan cara memberikan kompensasi maupun gaji sesuai dengan apa yang telah dilakukan oleh karyawan di perusahaan, serta pimpinan mampu memberikan keamanan dan kenyamanan lebih terhadap karyawan serta memberikan ruang bagi karyawan dalam menyampaikan pendapatnya.

Kinerja operasional di O2 Swalayan Rumbai Pesisir Pekanbaru secara keseluruhan sudah sangat baik, diharapkan kepada pimpinan agar mampu mempertahankannya agar kinerja operasional di O2 Swalayan Rumbai Pesisir tetap berjalan dengan maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ana Fitriana. 2016. *Analisis Pengaruh Display Interior Terhadap Perilaku Pembelian Impulsif Konsumen Indomaret Pontianak*, Makalah Seminar Nasional. STMIK Pontianak, Sistem Infomasi
- Amirullah. 2002. *Perilaku Konsumen*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Andreani, Fransisca, dkk. 2013. *Pengaruh Store Layout, Interior Display, Human Variable Terhadap Customer Shopping Orientation di Restoran Dewandaru Surabaya*. Universitas Surabaya.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Christina Widya Utama. 2004. *Manajemen Ritel (Strategi dan Implementasi Ritel Modern)*. Salemba Empat. Jakarta.
- Dharma, Surya. 2004. *Manajemen Kinerja*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. BP Undip. Semarang.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga. Jakarta .
- Handi Irawan. 2006. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan edisi tujuh*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Hendri Ma'ruf. 2006. *Pemasaran Ritel*. PT. Gramedi Pustaka Utama. Jakarta.
- Hasibuan, S.P Malayu. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002, *Manajemen Pemasaran (Edisi Milenium Jilid I), Edisi Kesepuluh*. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran (Edisi Milenium Jilid II), Edisi Kesepuluh*. Erlangga. Jakarta.
- Krajewski, J. Lee and P.R. Larry. 2006. *Operations Management Strategy and Analysis (Fifth Edition)*. Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- Krajewski, J. Lee and P.R. Larry, K. Malhotra. 2010. *Operation Management: Process and Supply*

- Chains(Ninnth Edition).*  
Pearson Prentice Hall, Inc
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2006. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama. Jakarta.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT.Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Marzuki. 2005. *Metodologi Riset*. Ekonisia. Yogyakarta.
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Nasution, M. Nur. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Rokhman, Wahibur. 2003. *Pemberdayaan dan komitmen: upaya mencapai kesuksesan organisasi dalam menghadapi persaingan global*. Amara Books. Yogyakarta.
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Sekaran, Uma. 2011. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis Buku 1-2 (Edisi 4)*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sigit Triyono. 2006, *Sukses Terpadu Bisnis Ritel*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Simamora, Henry. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIE YPKN, Yogyakarta.
- Simamora, Henry. 2004. *Ekonomi Sumber Daya Manusia*, STIE YPKN, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Ke-6, CV. Alfa Beta. Bandung
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis: Penerbit CV. Alfabeta*. Bandung.
- Umam, Khaerul . 2010. *Perilaku Organisasi*. Pustaka Setia. Bandung
- Usman, Husaini. 2006. *Pengantar Statistika*. Bumi Aksara. Jakarta
- Utami, Christina Widhya. 2010. *Manajemen Ritel*. Salemba Empat. Jakarta
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Wibowo. 2014. *Management Kinerja*. Raja Grafindo Persada. Depok