

RINGKASAN

Kepuasan kerja adalah salah satu faktor terpenting dalam pencapaian pekerjaan dan menghasilkan efektivitas, efisiensi dan produktivitas yang lebih besar serta perasaan kepuasan pribadi. Kepuasan kerja dianggap sebagai salah satu faktor utama mengenai efisiensi dan efektivitas bisnis yang dapat dipahami melalui *Herzberg's Two-Factor Theory*. Teori ini menjelaskan bahwa kepuasan kerja dapat diciptakan melalui dua faktor yaitu faktor intrinsik dan ekstrinsik. Penelitian tentang kepuasan kerja dilakukan karena adanya fenomena *employee turnover rate* yang tinggi walaupun berada di negara dengan indeks kebahagiaan kerja tertinggi. Tujuan penelitian ini adalah menilai tingkat kepuasan kerja pada karyawan dan menguji peran *Herzberg's Two-Factor Theory* dalam menjelaskan kepuasan kerja. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan eksplanatori untuk menjelaskan peristiwa yang terjadi dengan *setting* yang alamiah. Peneliti dibantu *software* MAXQDA dalam menganalisis data yang didapatkan dari 4 partisipan guna mencapai tujuan penelitian. Melalui pengujian secara empiris ditemukan bahwa tingkat kepuasan pada sektor ritel *online* masih terkategori netral-rendah. Hal ini disebabkan karena faktor *hygiene* dan *motivational* yang rendah. Faktor *hygiene* bertanggung jawab untuk mengurangi ketidakpuasan kerja sementara *motivational* bertanggung jawab untuk meningkatkan kepuasan. Keterbatasan penelitian yang ada dalam penelitian ini adalah sulitnya mendapatkan partisipan yang kompeten dan kredibel. Para karyawan cenderung enggan untuk diwawancara.

SUMMARY

Job satisfaction is an essential factor to achieve effectiveness, efficiency, productivity and personal satisfaction. Job satisfaction can be understood through Herzberg's Two-Factor Theory. This theory explains that job satisfaction is created by intrinsic and extrinsic factors. Research on job satisfaction was conducted due to the phenomenon of high employee turnover rates even though a countries have highest job happiness index. The purpose of this study was to assess the level of job satisfaction among employees and to test the role of Herzberg's Two-Factor Theory on job satisfaction literature. The research method used is a qualitative method. Researchers were assisted by MAXQDA software in analyzing data obtained from 4 respondent. Current empirical study was found that the level of satisfaction has been the low-neutral category. This is caused by the low of hygiene and motivational factors. Hygiene factor is responsible for reducing job dissatisfaction while motivational is responsible for increasing satisfaction. The last, This study has limitation such as the difficulty in obtaining competent and credible employe.