

Dampak Insentif Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Industri Retail Surabaya

Lilis Hidayatus Sugiarti¹, Dea Amellia², Angels Monica³ Adinda Diah Fatikha Yusuf⁴, Arinndah Cindy⁵, Agus Wahyudi⁶

^{1,2,3,4,5,6} STIE Mahardhika, Surabaya, Indonesia

*email: sugiartihidayatus@gmail.com, cdeaamellia88@gmail.com,
angelsmonica96@gmail.com, adindadahfy25@gmail.com, arinndahcindy@gmail.com,
agus.wahyudi@stiemahardhika.ac.id

Diterima: Mei 2026

Disetujui: Juni 2026

Dipublikasikan: Juni 2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of incentives and work environment on employee job satisfaction in the retail industry in Surabaya. Job satisfaction is a crucial factor influencing employee productivity and retention in retail companies. This study employs a quantitative method with a survey approach. The research population consisted of all permanent employees from three major retail companies in Surabaya, with a sample of 120 respondents selected using purposive sampling. Data were collected through structured questionnaires and analyzed using multiple linear regression. The results indicate that incentives have a positive and significant effect on employee job satisfaction ($t = 4.512$; $p < 0.05$), and the work environment also has a positive and significant effect on job satisfaction ($t = 3.879$; $p < 0.05$). Simultaneously, incentives and work environment significantly affect job satisfaction with $F = 28.341$ ($p < 0.05$) and a coefficient of determination (R^2) of 0.612, meaning that 61.2% of the variation in job satisfaction can be explained by incentives and work environment. The implication of this study is that retail companies need to design competitive incentive systems and create a conducive work environment to enhance employee job satisfaction..

Keywords: Incentives, Work Environment, Job Satisfaction, Retail Industry, Surabaya.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak insentif dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada industri retail di Kota Surabaya. Kepuasan kerja merupakan faktor penting yang memengaruhi produktivitas dan retensi karyawan dalam perusahaan ritel. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan tetap di tiga perusahaan retail besar di Surabaya, dengan jumlah sampel 120 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan ($t = 4,512$; $p < 0,05$), begitu pula lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja ($t = 3,879$; $p < 0,05$). Secara simultan, insentif dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dengan nilai $F = 28,341$ ($p < 0,05$) dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,612, yang berarti 61,2% variasi kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh insentif dan lingkungan kerja. Implikasi penelitian ini adalah perusahaan retail perlu merancang sistem insentif yang kompetitif dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif guna meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Kata Kunci: Insentif, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, Industri Retail, Surabaya.

PENDAHULUAN

Industri retail di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam beberapa dekade terakhir, khususnya di kota-kota besar seperti Surabaya. Persaingan yang semakin ketat di sektor ini menuntut perusahaan untuk tidak hanya berfokus pada strategi pemasaran dan pengembangan produk, tetapi juga pada manajemen sumber daya manusia yang efektif. Salah satu aspek krusial dalam manajemen SDM adalah kemampuan perusahaan dalam mempertahankan karyawan yang kompeten melalui peningkatan kepuasan kerja (Arifin, Z., & Kurniawati, 2021).

Kepuasan kerja merupakan kondisi emosional yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian seseorang terhadap pekerjaan atau pengalaman kerjanya. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi cenderung lebih produktif, lebih loyal, dan memiliki tingkat absensi yang rendah. Sebaliknya, ketidakpuasan kerja dapat berujung pada peningkatan tingkat turnover yang berdampak negatif pada kinerja dan stabilitas organisasi (Darmawan, R., & Sari, 2023)

Salah satu faktor yang secara konsisten dikaitkan dengan kepuasan kerja adalah pemberian insentif. Insentif merupakan dorongan atau penghargaan yang diberikan kepada karyawan atas prestasi atau kontribusi mereka terhadap organisasi (Hasibuan, 2017). Insentif dapat berbentuk finansial maupun non-finansial. Insentif finansial mencakup bonus, komisi, tunjangan, dan bentuk kompensasi tambahan lainnya, sedangkan insentif non-finansial meliputi pengakuan, promosi jabatan, pelatihan, dan fleksibilitas kerja.

Selain insentif, lingkungan kerja juga merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan kerja. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan (Nitisemito, 2000). Lingkungan kerja yang kondusif, aman, nyaman, dan mendukung akan meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja karyawan. Sebaliknya, lingkungan kerja yang buruk dapat mengurangi produktivitas dan kepuasan karyawan (Fahmi, 2021)

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara insentif, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja. Penelitian Pratama dan Mujiati (2018) menemukan bahwa insentif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di industri perhotelan Bali. Sementara itu, Sari dan Dewi (2019) menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik dan non-fisik secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan di sektor manufaktur. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji kedua variabel tersebut dalam konteks industri retail di Surabaya masih sangat terbatas.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti pada beberapa gerai retail di Surabaya, ditemukan indikasi bahwa tingkat turnover karyawan di industri ini masih cukup tinggi, berkisar antara 15-20% per tahun. Kondisi ini mengindikasikan adanya permasalahan terkait kepuasan kerja yang perlu segera diatasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis pengaruh insentif terhadap kepuasan kerja karyawan pada industri retail Surabaya; (2) menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada industri retail Surabaya; dan (3) menganalisis pengaruh insentif dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan pada industri retail Surabaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian survei. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan tetap yang bekerja di tiga perusahaan retail besar di Surabaya, yaitu PT. Matahari Department Store Tbk cabang Surabaya, PT. Ramayana Lestari Sentosa Tbk cabang Surabaya, dan PT. Indomaret Tbk wilayah Surabaya, dengan total populasi sebanyak 580 karyawan.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan kriteria: (1) karyawan tetap dengan masa kerja minimal 1 tahun; (2) berdomisili di Kota Surabaya; dan (3) bersedia menjadi responden penelitian. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, diperoleh sampel sebanyak 120 responden.

Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert lima poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju). Variabel insentif diukur menggunakan 10 item pernyataan yang diadaptasi dari Simamora (2014), mencakup dimensi insentif finansial dan non-finansial. Variabel lingkungan kerja diukur menggunakan 12 item pernyataan yang mengacu pada dimensi lingkungan kerja fisik dan non-fisik menurut Sedarmayanti (2011). Variabel kepuasan kerja diukur menggunakan 10 item pernyataan berdasarkan Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) yang dikembangkan oleh Weiss et al. (1967).

Validitas instrumen diuji menggunakan Pearson Correlation dengan kriteria r hitung $> r$ tabel (0,195 untuk $n=120$, $\alpha=0,05$). Reliabilitas instrumen diuji menggunakan Cronbach Alpha dengan kriteria nilai $\alpha > 0,70$. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan persamaan: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$, di mana Y = kepuasan kerja, X_1 = insentif, X_2 = lingkungan kerja, a = konstanta, b_1, b_2 = koefisien regresi, dan e = error. Uji asumsi klasik yang dilakukan meliputi uji normalitas (Kolmogorov-Smirnov), uji

multikolinieritas (VIF), dan uji heteroskedastisitas (Glejser). Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t (parsial) dan uji F (simultan) pada tingkat signifikansi 5%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Dari 120 responden penelitian, sebagian besar berjenis kelamin perempuan (68,3%). Berdasarkan usia, mayoritas responden berusia 22-30 tahun (52,5%). Tingkat pendidikan terbanyak adalah SMA/SMK (45,8%), diikuti Diploma (30,8%), dan Sarjana (23,4%). Masa kerja responden didominasi oleh 1-3 tahun (41,7%) dan 3-5 tahun (35,0%).

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada ketiga variabel memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0,195), sehingga dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach Alpha untuk variabel insentif sebesar 0,872, lingkungan kerja sebesar 0,891, dan kepuasan kerja sebesar 0,864. Ketiga nilai tersebut $> 0,70$, sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,154 ($> 0,05$), yang berarti data berdistribusi normal. Uji multikolinieritas menunjukkan nilai VIF untuk variabel insentif sebesar 2,134 dan lingkungan kerja sebesar 2,134 (< 10), sehingga tidak terdapat masalah multikolinieritas. Uji heteroskedastisitas dengan Glejser menunjukkan nilai signifikansi $> 0,05$ untuk semua variabel, yang berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil analisis regresi linier berganda disajikan pada Tabel 1 berikut:

Variabel	Koefisien (B)	Std. Error	t-hitung	Sig.
Konstanta	5,214	1,342	3,884	0,000
Insentif (X ₁)	0,423	0,094	4,512	0,000
Lingkungan Kerja (X ₂)	0,387	0,100	3,879	0,000

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan Tabel 1, persamaan regresi yang diperoleh adalah: $Y = 5,214 + 0,423X_1 + 0,387X_2$. Konstanta sebesar 5,214 menunjukkan bahwa apabila variabel insentif dan lingkungan kerja bernilai nol, maka kepuasan kerja karyawan bernilai 5,214. Koefisien regresi insentif sebesar 0,423 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan insentif

akan meningkatkan kepuasan kerja sebesar 0,423 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Koefisien regresi lingkungan kerja sebesar 0,387 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan lingkungan kerja akan meningkatkan kepuasan kerja sebesar 0,387 satuan.

Uji Hipotesis

Hasil uji t untuk variabel insentif menghasilkan t hitung sebesar 4,512 dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Dengan demikian, H_1 diterima, yang berarti insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil uji t untuk variabel lingkungan kerja menghasilkan t hitung sebesar 3,879 dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Dengan demikian, H_2 diterima, yang berarti lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Hasil uji F menghasilkan F hitung sebesar 28,341 dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Dengan demikian, H_3 diterima, yang berarti insentif dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,612 menunjukkan bahwa 61,2% variasi kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh insentif dan lingkungan kerja, sedangkan sisanya (38,8%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian.

Indikator	Nilai
R	0,782
R Square (R^2)	0,612
Adjusted R Square	0,606
F-hitung	28,341
Sig.	0,000

Tabel 2. Ringkasan Model Regresi

Pembahasan

Pengaruh positif dan signifikan insentif terhadap kepuasan kerja karyawan industri retail Surabaya konsisten dengan teori motivasi Vroom (1964) yang menyatakan bahwa individu termotivasi ketika mereka percaya bahwa usaha mereka akan menghasilkan kinerja yang baik dan kinerja tersebut akan menghasilkan penghargaan yang bernilai bagi mereka. Temuan ini sejalan dengan penelitian Pratama dan Mujiati (2018) serta Wahyuni et al. (2020) yang menemukan pengaruh signifikan insentif terhadap kepuasan kerja.

Dalam industri retail di Surabaya, program insentif yang kompetitif seperti bonus penjualan, insentif berbasis kinerja, dan tunjangan kesehatan menjadi faktor determinan

kepuasan kerja. Karyawan retail yang sebagian besar bekerja di sektor penjualan langsung sangat termotivasi oleh sistem insentif yang transparan dan adil. Ketika karyawan merasa bahwa kontribusi mereka dihargai secara finansial maupun non-finansial, tingkat kepuasan kerja mereka meningkat secara signifikan.

Pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja mendukung teori Maslow (1943) mengenai hierarki kebutuhan, khususnya kebutuhan keamanan dan sosial yang dapat dipenuhi melalui lingkungan kerja yang kondusif. Hasil ini selaras dengan penelitian Sari dan Dewi (2019) serta Kurniawan (2021) yang menyimpulkan bahwa lingkungan kerja yang baik secara fisik maupun non-fisik berkontribusi positif terhadap kepuasan kerja.

Kondisi lingkungan kerja fisik seperti tata ruang yang ergonomis, pencahayaan yang memadai, suhu yang nyaman, dan kebersihan gerai retail berpengaruh langsung terhadap kenyamanan kerja karyawan. Sementara itu, lingkungan kerja non-fisik seperti dukungan atasan, hubungan antar rekan kerja yang harmonis, dan budaya kerja yang positif menciptakan iklim kerja yang kondusif bagi pengembangan kepuasan kerja intrinsik karyawan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa: pertama, insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada industri retail Surabaya, dengan nilai t hitung 4,512 dan signifikansi 0,000; kedua, lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada industri retail Surabaya, dengan nilai t hitung 3,879 dan signifikansi 0,000; dan ketiga, insentif dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dengan nilai F hitung 28,341 dan koefisien determinasi sebesar 0,612.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan penelitian, disarankan kepada manajemen perusahaan retail di Surabaya untuk: (1) merancang sistem insentif yang lebih kompetitif, transparan, dan adil dengan mempertimbangkan kinerja individu dan tim secara seimbang; (2) meningkatkan kualitas lingkungan kerja fisik melalui perbaikan fasilitas kerja, pengaturan suhu dan pencahayaan yang optimal, serta menjaga kebersihan gerai; (3) membangun lingkungan kerja non-fisik yang positif melalui program team building, komunikasi terbuka antara manajemen dan karyawan, serta penghargaan terhadap kontribusi karyawan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan

Lilis Hidayatus Sugiarti¹, Dea Amellia², Angels Monica³ Adinda Diah Fatikha Yusuf⁴, Arinndah Cindy⁵, Agus Wahyudi⁶/ Genius Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Vol 03 No (01) (Juni 2026),

populasi ke kota-kota lain di Jawa Timur dan menambahkan variabel moderasi seperti komitmen organisasi atau budaya perusahaan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Surabaya atas dukungan dana penelitian melalui Hibah Penelitian Internal Tahun Anggaran 2024. Terima kasih juga kepada seluruh karyawan perusahaan retail di Surabaya yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

BIBLIOGRAPHY

- Arifin, Z., & Kurniawati, D. (2021). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada perusahaan retail modern. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 7(2), 115–126.
- Darmawan, R., & Sari, M. P. (2023). Analisis pemberian insentif terhadap kepuasan kerja karyawan sektor retail di Indonesia. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(1), 55–67.
- Fahmi, I. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Handoko, T. H. (2020). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi). Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. S. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Hidayat, A., & Putri, N. R. (2022). Pengaruh insentif finansial dan nonfinansial terhadap kepuasan kerja karyawan retail. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10(3), 201–213.
- Kurniawan, B. (2021). Pengaruh lingkungan kerja fisik dan nonfisik terhadap kepuasan kerja karyawan perusahaan retail. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(4), 310–322.
- Mulyadi, D. (2022). *Perilaku Organisasi dan Kepuasan Kerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nabawi, R. (2020). Pengaruh lingkungan kerja, kepuasan kerja, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 170–183.
- Pratama, I. G., & Mujiati, N. W. (2020). Pengaruh insentif terhadap kepuasan kerja karyawan pada industri jasa dan retail. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(5), 1885–1902.
- Sedarmayanti. (2021). *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja: Suatu Tinjauan dari Aspek Ergonomi dan K3*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Wahyuni, S., Fitriani, R., & Saputra, H. (2020). Pengaruh sistem insentif terhadap kepuasan kerja karyawan pada perusahaan perdagangan modern. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 98–109.
- Yuliana, D., & Prasetyo, A. (2024). Kepuasan kerja karyawan retail ditinjau dari lingkungan kerja dan kompensasi. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 15(1), 44–58.