

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA (Studi Kasus pada Staff Administrasi PT Putra Kusuma Elektrik Bogor)

Braja Rafi Rakasiwi¹, Zackharia Rialmi²

¹Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Indonesia, braja.rafi@upnvj.ac.id

²Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Indonesia, zac_rialmi@upnvj.ac.id

Abstrak

Kepuasan kerja merupakan perasaan positif maupun negatif seorang pekerja terhadap pekerjaannya. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan tujuan untuk memahami dan menganalisis Kepuasan Kerja Staff Administrasi PT Putra Kusuma Elektrik (PT PKE). Objek penelitian berjumlah 6 orang yang diantaranya satu orang Kepala Staff Administrasi, empat orang Staff Administrasi, dan satu orang Kepala Staff Lapangan. Hasil yang dapat disimpulkan dari penelitian ini adalah terdapat 5 indikator yang mempengaruhi kepuasan kerja Staff Administrasi PT Putra Kusuma Elektrik (PT PKE), yaitu kepuasan terhadap gaji, kepuasan terhadap rekan sekerja, kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, kepuasan terhadap supervisi, kesempatan promosi. Kepuasan kerja para Staff Administrasi terbilang masih rendah sebab terdapat 3 indikator yang menjadi faktor ketidakpuasan, yaitu kepuasan terhadap gaji, kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, kesempatan promosi. Sedangkan indikator kepuasan terhadap rekan sekerja dan kepuasan terhadap supervisi sudah dapat memenuhi kepuasan kerja para Staff Administrasi PT PKE.

Kata kunci: Manajemen Sumber Daya Manusia, Kepuasan Kerja, Staff Administrasi PT PKE

ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING JOB SATISFACTION (Case Study on Administrative Staff of PT Putra Kusuma Elektrik Bogor)

Abstract

Job satisfaction is a positive or negative feeling of a worker towards his job. The research method used is qualitative research with the aim of understanding and analyzing the Job Satisfaction of Administrative Staff of PT Putra Kusuma Elektrik (PT PKE). The object of research is 6 people, including one Head of Administrative Staff, four Administrative Staff, and one Head of Field Staff. The results that can be concluded from this study are that there are 5 indicators that affect job satisfaction of Administrative Staff of PT Putra Kusuma Elektrik (PT PKE), namely satisfaction with salary, satisfaction with co-workers, satisfaction with the work itself, satisfaction with supervision, promotion opportunities. The job satisfaction of administrative staff is still low because there are 3 indicators that contribute to dissatisfaction, namely satisfaction with salary, satisfaction with the work itself, and promotion opportunities. While the indicators of the satisfaction with co-workers and satisfaction with supervision have been able to meet the job satisfaction of the Administrative Staff of PT PKE.

Keywords: Human Resources Management, Job Satisfaction, Administrative Staff of PT PKE

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan ujung tombak organisasi dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai. Keberadaan sumber daya manusia yang berkualitas mampu mempercepat langkah organisasi dalam menggapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, sumber daya manusia haruslah dikelola dengan baik. Pengelolaan sumber daya manusia yang dimiliki membutuhkan sebuah konsep manajerial yang disebut manajemen sumber daya manusia. Keberhasilan sebuah organisasi dalam mengelola sumber daya manusianya dipengaruhi oleh

banyak indikator, salah satu cara yang dapat dilakukan yaitu dengan mengukur tingkat kepuasan kerja para pekerja. Kepuasan kerja akan mendorong pekerja untuk dapat meningkatkan produktivitasnya, produktivitas yang tinggi akan menghasilkan imbalan ekonomi yang tinggi bagi perusahaan. Oleh sebab itu, alangkah baiknya jika setiap organisasi selalu memperhatikan kepuasan kerja para pekerjanya.

PT PKE adalah perusahaan kontraktor yang bergerak di bidang kelistrikan. PT PKE merupakan mitra Perusahaan Listrik Negara (PLN) dalam mengerjakan proyek-proyek PLN. PT PKE terdaftar sebagai salah satu vendor di wilayah kerja PLN Area Bogor dan PLN Area Gunung Putri. Salah satu indikator rendahnya tingkat kepuasan kerja staff administrasi PT PKE adalah tingginya tingkat turnover pegawai selama tahun 2021, terdapat 3 pegawai yang mengundurkan diri dengan berbagai alasan. Peneliti melakukan survey pra penelitian kepada 6 Staff Administrasi PT Putra Kusuma Elektrik untuk semakin memperkuat bukti mengenai kebenaran adanya permasalahan mengenai kepuasan kerja yang terjadi pada para staff administrasi PT Putra Kusuma Elektrik. Berikut hasil survey pra penelitian yang telah dilakukan.

No	Pernyataan	STS	TS	RG	S	SS
1	Saya merasa puas dengan kompensasi yang saya dapatkan	0%	50%	0%	50%	0%
2	Saya merasa puas dengan lingkungan kerja yang terdapat pada PT Putra Kusuma Elektrik	0%	0%	0%	83,3%	16,7%
3	Saya merasa puas dengan program <i>work-life balance</i> yang diterapkan pada PT Putra Kusuma Elektrik	33,3%	66,7%	0%	0%	0%
4	Saya merasa puas dengan program pelatihan dan pengembangan yang ada pada PT Putra Kusuma Elektrik	0%	66,7%	33,3%	0%	0%
5	Saya merasa puas terhadap supervisi yang dilakukan oleh Kepala Staff administrasi PT Putra Kusuma Elektrik	16,7%	0%	0%	66,7%	16,7%
6	Saya merasa puas dengan peluang promosi yang ada pada PT Putra Kusuma Elektrik	33,3%	50%	16,7%	0%	0%

Tabel 1. Tabel Survey Pra Penelitian (Data diolah)

Berdasarkan hasil survey pra penelitian yang telah dikumpulkan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat permasalahan mengenai kepuasan kerja para pegawai PT Putra Kusuma Elektrik terutama terkait Program *Work-Life Balance*, program pelatihan dan pengembangan, dan peluang promosi. Peneliti juga melakukan wawancara awal untuk semakin memperkuat hasil survey pra penelitian yang telah disimpulkan. Berdasarkan hasil wawancara awal yang telah dilakukan terhadap salah satu staff administrasi PT Putra Kusuma Elektrik (PT PKE), yaitu Informan 1 ditemukan fakta bahwa beliau merasa tidak puas dengan kompensasi dan *Work-Life Balance*. Informan 2 merasa cukup puas terhadap kompensasi yang beliau dapatkan namun tidak puas terhadap peluang promosi yang terdapat di PT PKE. Sedangkan tidak puas terhadap peluang promosi dan program *Work-Life Balance*. Berdasarkan survey pra penelitian dan wawancara awal yang telah dilakukan terdapat perbedaan pendapat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja staff

administrasi PT Putra Kusuma Elektrik. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk memahami indikator apa saja yang dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja Staff Administrasi PT Putra Kusuma Elektrik. Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan di atas serta berbagai perbedaan hasil dari penelitian sebelumnya, penulis berminat untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja (Studi Kasus pada Staff Administrasi PT Putra Kusuma Elektrik Bogor)**”.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut (Dessler, 2018, hal. 3), manajemen sumber daya manusia adalah teknik merekrut, mengembangkan, dan memberikan kompensasi yang sesuai dengan mempertimbangkan keadilan. Sedangkan menurut (Snell & Morris, 2017, hal. 2) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai suatu teknik pengelolaan bakat pekerja dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan perusahaan. Manajemen sumber daya manusia merupakan sebuah metode yang dilakukan oleh organisasi untuk mendapatkan, menjaga, dan meningkatkan kualitas pekerja, baik secara kualitas ataupun kuantitas supaya pekerja dapat dimanfaatkan seefektif dan seefisien mungkin dalam rangka mewujudkan visi organisasi (Adamy, 2016, hal. 2).

Manajemen sumber daya manusia pada dasarnya merupakan berbagai kebijakan perusahaan terkait ketenagakerjaan. Manajemen sumber daya manusia tentunya memiliki pengaruh yang besar terhadap perusahaan dan para pekerja di dalamnya. Kehadiran manajemen sumber daya manusia mampu mengendalikan setiap pekerja yang dimiliki oleh perusahaan dalam upaya perusahaan untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan (Putri, Ali, dan Marlina 2021).

Kepuasan Kerja

Menurut Gruneberg dalam (Yáñez-Araque et al., 2021) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah kesenangan atau kondisi emosional positif yang dimanifestasikan dari evaluasi pekerjaan atau pengalaman bekerja. Sedangkan (Indrasari, 2017, hal. 38) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai keadaan emosional positif mengenai berbagai aspek terkait pekerjaan. Kepuasan kerja dapat tergambarkan dalam perilaku, tingkat kedisiplinan, serta kinerja pekerja yang bersangkutan. Menurut (Lan et al. 2019), kepuasan kerja dipandang sebagai tingkat di mana karyawan mencapai hasil positif yang berhubungan dengan pekerjaan melalui sikap positif dan orientasi yang efektif. Para pekerja akan termotivasi untuk melakukan pekerjaan mereka ketika mereka merasa pekerjaannya sebagai sesuatu yang berarti dan menyenangkan (George dan Zakkariya 2018:89).

Menurut (Kawiana, 2020, hal. 260) terdapat 5 teori mengenai kepuasan kerja, yaitu: Teori Ketidakpuasan (*Discrepancy Theory*), Teori Keadilan (*Equity Theory*), Teori Dua Faktor (*Two Factor Theory*), Teori Pemenuhan Kebutuhan (*Need Fulfillment Theory*), Teori Pandangan Kelompok (*Social Reference Group Theory*). Menurut (Razzaq et al., 2021), kepuasan kerja memiliki sifat perorangan sebab setiap manusia memiliki indikator kepuasan kerjanya masing-masing. Menurut Smith et al. dalam (Indrasari, 2017, hal. 45) terdapat 5 faktor utama yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang, yaitu: Kepuasan terhadap Pekerjaan Itu Sendiri, Kepuasan terhadap Gaji, Kesempatan Promosi, Kepuasan terhadap Supervisi, Kepuasan terhadap Rekan Sekerja.

METODE

Populasi dan Sampel

Objek dalam penelitian ini adalah staff administrasi PT Putra Kusuma Elektrik. Subjek

pada penelitian ini adalah staff administrasi PT PKE serta pihak yang berhubungan dengan staff administrasi tersebut. Menurut (Sugiyono, 2013, hal. 216), sumber data individu yang akan diwawancarai ditentukan secara *purposive*, yaitu ditentukan melalui pertimbangan dan maksud tertentu. Adapun subjek untuk diwawancara berjumlah 5 (lima) orang sebagai *Key Informan* dan 1 (satu) *Informan Participant* yang menerima pelayanan dari Staff Administrasi, yaitu 4 (empat) staff administrasi PT PKE sebagai *Key Informan*, 1 (satu) Kepala Staff Administrasi PT PKE sebagai *Key Informan*, dan 1 (satu) Kepala Staff Lapangan PT PKE sebagai *Informan Participant*

Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Wawancara

Wawancara merupakan sebuah metode perolehan data dengan cara melakukan komunikasi secara lisan dalam bentuk terstruktur, semi terstruktur, dan tak terstruktur (Harahap 2020:75). Pada penelitian kali ini, peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur. (Harahap 2020:75) mengungkapkan wawancara semi terstruktur yaitu wawancara yang difokuskan pada beberapa daftar pertanyaan namun tidak menutup peluang munculnya berbagai pertanyaan baru secara spontan dengan syarat sesuai dengan konteks penelitian.

Observasi

Observasi merupakan sebuah metode mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan terhadap suatu objek atau fenomena menggunakan pancaindera atau alat tertentu dalam upaya mendapatkan data yang dibutuhkan untuk dapat menjawab permasalahan penelitian (Harahap 2020:153). Menurut (Sugiyono 2013:145) peneliti menggunakan observasi jika penelitian berhubungan dengan suatu fenomena, kondisi sosial, perilaku manusia dengan syarat informan yang diteliti tidak terlalu luas. Pada penelitian kali ini akan dilakukan observasi pada tingkat kepuasan kerja staff administrasi PT Putra Kusuma Elektrik.

Dokumentasi

Pada penelitian kali ini, dokumentasi akan dilakukan dengan melakukan pengambilan foto saat wawancara sebagai penambah validitas keabsahan wawancara yang dilakukan sekaligus sebagai sebuah bukti fisik telah dilakukannya wawancara.

Teknik Validasi Data

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik validasi data dengan menggunakan teknik triangulasi.

Triangulasi

Triangulasi merupakan sebuah metode mengumpulkan data yang memiliki sifat menggabungkan diri antara beberapa metode pengumpulan data yang lain. Peneliti yang menggunakan triangulasi sebagai metode pengumpulan datanya berarti telah melakukan pengumpulan data bersamaan dengan melakukan pengujian validitas data (Sugiyono 2013:145). Menurut (Harahap 2020:86) triangulasi bertujuan untuk melakukan pengecekan validitas data tertentu melalui sistem perbandingan dengan data yang didapatkan dari berbagai sumber melalui berbagai proses penelitian.

Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik validasi data dengan menggunakan

teknik reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

Reduksi Data

Reduksi data memiliki arti meringkas, melakukan penyortiran terhadap hal pokok, berfokus pada hal-hal yang krusial, mencari tema, serta menghilangkan hal yang tidak dibutuhkan. Reduksi data dapat dilakukan dengan cara melakukan abstraksi. Abstraksi adalah upaya merangkum hal-hal inti, proses, pernyataan penting yang harus ada dalam data penelitian. Metode reduksi data dilakukan secara berkelanjutan saat melakukan penelitian agar dapat menghasilkan intisari dari data yang didapatkan (Siyoto & Sodik, 2015, hal. 100). Reduksi data harus dilakukan supaya data yang didapatkan semakin terfokus pada permasalahan penelitian kali ini yaitu Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Staff Administrasi PT Putra Kusuma Elektrik.

Penyajian Data

Menurut Miles dan Huberman dalam (Siyoto & Sodik, 2015, hal. 101) penyajian data merupakan gugusan data sistematis yang memberi peluang bagi peneliti untuk menarik kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat ditampilkan dalam bentuk penjelasan singkat, bagan, *flowchart*, dan lain sebagainya. Menyajikan data, dapat mempermudah pemahaman mengenai fenomena yang terjadi, merancang kerja berikutnya didasarkan pada pemahaman yang telah dicapai (Sugiyono, 2013, hal. 145). Peneliti akan menyajikan data hasil wawancara yang telah terfokus pada permasalahan yang diteliti.

Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan memiliki maksud untuk menemukan makna data yang telah dikumpulkan melalui pencarian hubungan, persamaan, atau perbedaan. Penarikan kesimpulan bisa dilakukan dengan cara melakukan perbandingan korelasi antara pernyataan dari subyek penelitian dengan makna yang terkandung dalam penelitian tersebut (Siyoto & Sodik, 2015, hal. 101). Peneliti akan menarik kesimpulan dari data yang ada dan akan menjelaskannya secara terperinci serta diperkuat dengan berbagai data yang valid.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data

Berdasarkan data yang telah peneliti peroleh, dapat disimpulkan bahwa terdapat 5 indikator yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai, yaitu kepuasan terhadap gaji, kepuasan terhadap rekan sekerja, kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, kepuasan terhadap supervisi, dan kesempatan promosi. Hal ini sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Smith dalam Indrasari. Dalam hal ini sebagian Staff Administrasi PT PKE merasa puas terhadap rekan sekerja yang terdapat di PT PKE. Hal ini disebabkan hubungan antar pegawai dan antara Staff Administrasi dengan Kepala Staff Administrasi sudah terjalin dengan baik, fasilitas yang disediakan oleh PT PKE pun sudah bagus dan dapat menunjang kinerja para pegawai. Di samping itu, para Staff Administrasi PT PKE merasa puas terhadap supervisi yang dilakukan oleh Kepala Staff Administrasi sebab para pegawai menilai supervisi yang dilakukan oleh Bapak Hanafi dinilai bersifat membangun dan dapat memotivasi sehingga dapat meningkatkan kualitas kerja para pegawai. Di lain pihak, para Staff Administrasi PT PKE merasa tidak puas terhadap indikator kepuasan terhadap gaji sebab para pegawai menilai kompensasi yang diberikan oleh perusahaan tidak sebanding dengan kontribusi yang diberikan oleh pegawai kepada perusahaan. Para Staff Administrasi PT PKE juga merasa tidak puas terhadap pekerjaan itu sendiri karena program *work-life balance* yang tidak diterapkan dan program pelatihan dan pengembangan yang masih sangat sedikit frekuensinya. Terakhir para Staff Administrasi PT PKE juga menyatakan ketidakpuasannya terhadap kesempatan promosi yang terdapat di PT PKE. Hal

tersebut disebabkan oleh kecilnya struktur organisasi di Bagian Administrasi.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan peneliti juga menemukan bahwa teori yang dinyatakan oleh Kawiana terbukti kebenarannya. Hal ini disebabkan pernyataan yang diberikan oleh para Staff Administrasi sejalan dengan teori Kawiana terkait kepuasan kerja bahwa terdapat 5 teori kepuasan kerja, yaitu Teori Ketidaksesuaian, Teori Keadilan, Teori Dua Faktor, Teori Pemenuhan Kebutuhan, dan Teori Pandangan Kelompok. Misalnya saja, Bapak Ramiz menyatakan puas terhadap gaji sebab gaji yang ia dapatkan sebagai seorang *fresh graduate* sudah cukup untuk memenuhi kebutuhannya. Hal tersebut berarti pernyataan Bapak Ramiz sesuai dengan Teori Ketidaksesuaian dan Teori Pemenuhan Kebutuhan.

SIMPULAN

Penelitian yang telah dilakukan menghasilkan kesimpulan bahwa terdapat 6 indikator yang mempengaruhi kepuasan kerja Staff Administrasi PT Putra Kusuma Elektrik (PT PKE), yaitu kepuasan terhadap gaji, kepuasan terhadap rekan sekerja, kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, kepuasan terhadap supervisi, dan kesempatan promosi. Dalam hal ini sebagian Staff Administrasi PT PKE merasa puas terhadap rekan sekerja yang terdapat di PT PKE. Hal ini disebabkan hubungan antar pegawai dan antara Staff Administrasi dengan Kepala Staff Administrasi sudah terjalin dengan baik, fasilitas yang disediakan oleh PT PKE pun sudah bagus dan dapat menunjang kinerja para pegawai. Di samping itu, para Staff Administrasi PT PKE merasa puas terhadap supervisi yang dilakukan oleh Kepala Staff Administrasi sebab para pegawai menilai supervisi yang dilakukan oleh Bapak Hanafi dinilai bersifat membangun dan dapat memotivasi sehingga dapat meningkatkan kualitas kerja para pegawai. Di lain pihak, para Staff Administrasi PT PKE merasa tidak puas terhadap indikator kepuasan terhadap gaji sebab para pegawai menilai kompensasi yang diberikan oleh perusahaan tidak sebanding dengan kontribusi yang diberikan oleh pegawai kepada perusahaan. Para Staff Administrasi PT PKE juga merasa tidak puas terhadap pekerjaan itu sendiri karena program work-life balance yang tidak diterapkan dan program pelatihan dan pengembangan yang masih sangat sedikit frekuensinya. Terakhir para Staff Administrasi PT PKE juga menyatakan ketidakpuasannya terhadap kesempatan promosi yang terdapat di PT PKE. Hal tersebut disebabkan oleh kecilnya struktur organisasi di Bagian Administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adamy, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Praktik, dan Penelitian* (Unimal Press (ed.); Pertama). Unimal Press.
- Dessler, G. (2018). Human Resouce Management. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* (16 ed.). Pearson.
- Indrasari, M. (2017). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi , Kreatifitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan* (Indomedia Pustaka (ed.); Pertama). Indomedia Pustaka.
- Kawiana, I. G. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia: MSDM Perusahaan* (I. B. P. E. Suadnyana (ed.); Pertama). UNHI Press.
- Razzaq, N. A., Rialmi, Z., & Suciati, R. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Tetap di PT Pertamina Patra Niaga Jakarta Selama Work From Home. *Business Management, Economic, and Accounting National Seminar*, 2(1), 1156–1169.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). Dasar Metodologi Penelitian. In Literasi Media Publishing

(Ed.), *Dasar Metodologi Penelitian* (Pertama). Literasi Media Publishing.

Snell, S. A., & Morris, S. (2017). *Managing Human Resources* (First). Cengage Learning.
<https://doi.org/10.1097/00005110-198212000-00005>

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (P. Alfabeta (ed.); 19 ed.). Penerbit Alfabeta.

Yáñez-Araque, B., Gómez-Cantarino, S., Gutiérrez-Broncano, S., & López-Ruiz, V. R. (2021). Examining The Determinants of Healthcare Workers' Performance: a Configurational Analysis During COVID-19 Times. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(11). <https://doi.org/10.3390/ijerph18115671>

Template of Jurnal
Economic