

Studi Deskriptif Kepuasan Kerja *Trainer* Internal Penunjukan PT. Kereta Api Indonesia Area Bandung

Descriptive Study of Job Satisfaction on Internal Trainer PT. Kereta Api Indonesia Bandung Area

¹Tri Nanda Putra, ²Ali Mubarak

^{1,2}*Prodi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116*

email: ¹tri.nanda0325@gmail.com, ²mubarakpsi@gmail.com

Abstract. Internal Trainer of PT.KAI have a job to teach new comer. The recruitment of it's staff had done in two ways, competency selected and directly assigned by managers. Base on phenomenon, some of staff that directly assigned by managers have a good job evaluation, when they got trouble on their job they are trying to find a best way to solve it. But in other hand, some staff was quitter, showed bad performance and just follow the procedures. They showed various reaction of something in their job such as salary, working conditions, supervision, promotion, and company rules as well. That showed some symptoms of job sastisfaction that had impact with their performance. The purpose of this study is to determine the description of work satisfaction internal trainer PT. Kereta Api Indonesia area Bandung. Using descriptive method with 22 subjects as internal trainers. Measurements were done based on the theory of Herzberg (two factor theory) which consist of hygiene factor and factor motivator, base on data 11 staff have a high hygiene and motivator factor, 1 staff have high hygiene factor and low factor motivator and 10 staff low hygiene factor and low factor motivator

Keywords: Kereta Api Indonesia, Trainer, Two Factor Theory

Abstrak. Trainer Intenal PT.KAI merupakan pegawai yang ditunjuk untuk memberikan pengajaran pada peserta didik. Rekrutmen yang dilakukan kepada trainer internal terbagi 2 yaitu seleksi kompetensi dan penunjukan. fenomena yang ada banyak trainer penunjukan yang mendapatkan evaluasi kerja yang baik dimana ditambahkan saat mengalami hambatan dalam bertugas tetap berkeinginan untuk mengatasi hambatan tersebut meskipun sebagian trainer penunjukan lain menunjukkan kinerja yang buruk, tidak mau mengatasi hambatan dan hanya mengikuti prosedur yang ada. Perasaan trainer terhadap pekerjaan sebagai trainer ada senang dan ada yang kecewa dengan gaji, kondisi kerja, pengawasan, promosi, dan kebijakan yang ada. perasaan tersebut menunjukkan kepuasan kerja para trainer mempengaruhi kinerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja trainer internal penunjukan PT. Kereta Api Indonesia area Bandung. Menggunakan metoda deskriptif dengan subjek penelitian sebanyak 22 orang trainer internal hasil penunjukan. Pengukuran berdasarkan teori Herzberg (*two factor theory*) menggunakan *hygiene factor* dan *motivator factor* didapatkan data, 11 orang pada kondisi *hygiene factor* tinggi dan *motivator factor* tinggi, 1 orang *hygiene factor* tinggi dan *motivator factor* rendah dan 10 orang *hygiene factor* rendah dan *motivator factor* rendah.

Kata Kunci : Kereta Api Indonesia, Trainer, *Two factor Theory*

A. Pendahuluan

Trainer internal merupakan unit fungsional yang berperan penting pada pendidikan dan pelatihan PT Kereta Api, trainer di rekrut dengan 2 cara yaitu seleksi kompetensi dan penunjukan, trainer penunjukan memiliki latar belakang berbeda sebelum masuk menjadi trainer, seperti ada yang dahulunya menduduki jabatan di struktural namun setelah mengalami penyakit berat di pindahkan menjadi trainer, lalu ada yang dialihkan menjadi trainer sebelum mendapatkan promosi untuk jabatan di struktural, pejabat pegawai yang bermasalah di unit sebelumnya yang dimana menjadi alasan lain menjadi trainer berdasarkan penunjukan, para pegawai yang menunjukkan kinerja yang kurang bagus dalam unit sebelumnya.

Manager program mendapatkan beberapa keluhan dari user yaitu unit yang meminta penyelenggaraan pendidikan dan Keluhan-keluhan tersebut ditujukan bagi

trainer internal penunjukkan. Trainer mengakui mereka mendapati hambatan yaitu mengenai kompetensi yang mereka punya kurang untuk melaksanakan pekerjaan yang dapat membuat peserta didik paham dengan materi yang disampaikan, keluhan bekerja sendirian, terkendala akan pendalaman materi.

Trainer bila dibedakan berdasar trainer hasil tes dan penunjukkan, maka kinerja trainer tes seluruhnya memuaskan berjumlah 15 orang dan untuk trainer penunjukkan sebanyak 9 orang memuaskan dan sisanya 13 orang trainer penunjukkan yang mendapatkan raport merah evaluasi dari peserta didik.

Khusus untuk trainer penunjukkan mendapatkan nilai yang memuaskan sebanyak 9 orang padahal terkait proses rekrutmen tidak dilakukan seleksi maupun tes. Bila berdasarkan konsep personel, hasil kesimpulan peneliti dari 3 penelitian yang menunjukkan hubungan antara *job spesification* dengan kinerja maka ketika proses rekrutmen tidak mengkaitkan pemilihan dengan *job spesification* pada suatu posisi jabatan maka kemungkinan besar akan berdampak pada kinerja yang akan ditampilkan menjadi tidak optimal atau buruk.

Temuan peneliti terdapat trainer yang berkeinginan untuk mengatasi hambatan yang ada, ini disebabkan trainer merasakan pemindahan dari jabatan ke struktural membuat para trainer dapat mengembangkan kompetensi baru yang tidak didapatkan ketika bekerja di struktural dahulu, ditambah faktor seperti gaji, kondisi bekerja, pengawasan, relasi, kebijakan perusahaan, tanggung jawab yang dibebankan, adanya pengembangan diri sekarang dinilai sebagai hal positif dirasakan oleh trainer.

Di sisi lain terdapat pula trainer yang memiliki permasalahan yang sama namun hasil wawancara terlihat tidak berkeinginan untuk mengatasi hambatan tersebut hal ini disebabkan menurut mereka pemindahan ketika menjadi trainer tidak terlalu menguntungkan dan menyenangkan. Seperti kebijakan yang dirasa tidak adil, kurangnya pengakuan, sedikitnya target yang harus dicapai, dan promosi yang belum jelas landasannya ditambah pekerjaan sebagai trainer dirasa monoton.

Peneliti melihat perilaku dan perasaan yang didapat dari hasil wawancara berkaitan dengan hasil dari sikap para trainer terhadap pekerjaan yang mereka jalani dengan kata lain berdampak kepada kondisi kepuasan bekerja. Hal ini juga mempengaruhi kinerja trainer internal.

Berdasarkan uraian di atas tujuan penelitian ini adalah memperoleh gambaran kepuasan kerja trainer internal Penunjukkan PT. Kereta Api Indonesia area Bandung.

B. Landasan Teori

Menurut Herzberg ada dua jenis faktor yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai kepuasan dan menjauhkan diri dari ketidakpuasan. Dua faktor itu disebutnya faktor hygiene (faktor ekstrinsik) dan faktor motivator (faktor intrinsik).

Faktor hygiene memotivasi seseorang untuk keluar dari ketidakpuasan, termasuk di dalamnya adalah Uang/gaji (*salary*), Imbalan yang sesuai dengan hasil kerja karyawan, Kondisi pekerjaan (*working condition*), Lingkungan kerja yang baik dan nyaman akan memudahkan karyawan untuk mengerjakan tugas dengan baik, Hubungan dengan rekan kerja (*relationship with peers*), Derajat kesesuaian yang dirasakan dalam berinteraksi dengan tenaga kerja lainnya, Supervisi (*supervision*), Bimbingan dan bantuan teknis yang diberikan atasan kepada karyawan, Hubungan dengan atasan (*relationship with supervisor*), interaksi yang dilakukan oleh pegawai dengan atasannya, membina hubungan dalam tugas, Kebijakan dan administrasi perusahaan (*company policy and administration*), Yang termasuk dalam kebijakan perusahaan dan administrasi ialah semua yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan perusahaan dalam mengatur jalannya pekerjaan di perusahaan

Faktor motivator memotivasi seseorang untuk berusaha mencapai kepuasan, yang termasuk di dalamnya adalah Prestasi (*achievement*), Keberhasilan menyelesaikan tugas, besar kecilnya karyawan mencapai prestasi kerja yang tinggi, Pengakuan (*recognition*), Besar kecilnya penghargaan atau penghormatan, pujian, pengakuan, Pekerjaan itu sendiri (*work it self*), Besar kecilnya tantangan bagi tenaga kerja dari pekerjaannya, Tanggung jawab (*responsibility*), Tanggung jawab yang diemban atau dimiliki seseorang terhadap tugas yang harus diselesaikan, Promosi (*advancement*), besar kecilnya kemungkinan tenaga kerja dapat maju dalam pekerjaannya, Pertumbuhan dan pengembangan diri (*growth*), kemungkinan tenaga kerja dapat berkembang kompetensinya dalam pekerjaan tersebut.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Tabel 1. Gambaran Kepuasan Kerja Trainer Internal

KOMBINASI	FREKUENS I	PERSENTAS E	KATEGORI
<i>Hygiene factor</i> tinggi <i>motivator factor</i> tinggi	11	50,1%	Kelompok A
<i>Hygiene factor</i> tinggi <i>motivator factor</i> rendah	1	4,54%	Kelompok B
<i>Hygiene factor</i> rendah <i>motivator</i> <i>factor</i> tinggi	0	0%	Kelompok C
<i>Hygiene factor</i> rendah <i>motivator</i> <i>factor</i> rendah	10	45,45%	Kelompok D
TOTAL		22	

Kelompok A sebanyak 11 orang memiliki skor tinggi pada aspek *hygiene factor*, dengan urutan aspek yang memiliki skor tertinggi adalah *relationship with peers*, *relationship with supervisor*, *company policies*, *salary*, *supervision* dan *working conditions*. Sedangkan untuk *motivator factor* dengan urutan aspek yang memiliki skor tertinggi adalah *growth*, *recognition*, *responsibility*, *work itself*, *achievement*, *advancement*.

Kelompok B sebanyak 1 memiliki skor tinggi pada aspek *hygiene factor*, dengan urutan aspek yang memiliki skor tertinggi adalah *working conditions*, *relationship with peers*, *relationship with supervisor*, *salary*, *supervision* dan *company policies*. Sedangkan untuk *motivator factor* dengan urutan aspek yang memiliki skor terendah adalah *work itself*, *growth*, *responsibility*, *achievement*, *advancement*, *recognition*.

Kelompok D sebanyak 10 memiliki skor rendah pada aspek *hygiene factor* adalah *company policies*, *working conditions*, *salary*, *supervision*, *relationship with supervisor*, *relationship with peers*. Sedangkan untuk *motivator factor* dengan urutan

aspek yang memiliki skor terendah adalah *achievement, advancement, work itself, responsibility, recognition, growth*.

Berdasarkan Demografi

Berdasarkan jenis kelamin atau gender total 14 trainer laki-laki tersebar pada masing-masing kelompok A sejumlah 8 orang trainer yang merasakan kondisi *no dissatisfied* dan *satisfied*, pada kelompok B terdapat 1 orang trainer yang merasakan kondisi *no dissatisfied* dan kondisi *no satisfied* secara bersamaan lalu pada kelompok D terdapat 5 orang trainer laki-laki yang merasakan kondisi *dissatisfied* dan *no satisfied*. sedangkan dari total 8 trainer wanita tersebar pada masing-masing kelompok A sejumlah 3 orang trainer yang merasakan kondisi *no dissatisfied* dan *satisfied*, pada kelompok D terdapat 5 orang trainer perempuan yang merasakan kondisi *dissatisfied* dan *no satisfied*.

Berdasarkan usia terdapat 9 orang trainer usia 25-44 tahun yang masing-masing sejumlah 3 orang pada kelompok A yang merasakan kondisi *satisfied* dan 6 orang pada kelompok D yang merasakan kondisi *dissatisfied*. terdapat 13 trainer berusia 45-65 tahun yang masing-masing tersebar pada kelompok A sejumlah 8 orang merasakan kondisi *satisfied*, pada kelompok B yaitu 1 orang merasakan kondisi *no dissatisfied* dan kondisi *no satisfied* serta 4 orang trainer pada kelompok D yang merasakan kondisi *dissatisfied*.

Berdasarkan level trainer dari total trainer muda sebanyak 5 orang tersebar pada kelompok A sejumlah 1 orang merasakan kondisi *dissatisfied*, pada kelompok C terdapat 1 orang trainer muda yang merasakan kondisi *no dissatisfied* dan kondisi *no satisfied*, lalu pada kelompok D terdapat 3 orang trainer muda yang mengalami kondisi *dissatisfied*. Dari 10 trainer madya tersebar pada kelompok A sejumlah 5 orang artinya merasakan kondisi *satisfied* lalu juga terdapat pada kelompok D sejumlah 5 orang trainer madya yang merasakan kondisi *dissatisfied*. Dari 7 trainer utama tersebar pada kelompok A sejumlah 5 orang artinya merasakan kondisi *satisfied* lalu juga terdapat pada kelompok D sejumlah 2 orang trainer madya yang merasakan kondisi *dissatisfied*.

D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. kelompok A terdapat 11 orang (50,1%) yang memiliki *hygiene factor* tinggi dan *motivator factor* tinggi, kelompok B terdapat 1 orang (4,54%) yang memiliki *hygiene factor* tinggi dan *motivator factor* rendah, kelompok D terdapat 10 orang (45,45%) yang memiliki *hygiene factor* rendah dan *motivator factor* rendah.
2. Trainer laki-laki lebih banyak terdapat pada Kelompok A mengalami *satisfied*. Sedangkan trainer perempuan banyak terdapat pada kelompok D mengalami kondisi *dissatisfied*.
3. Trainer usia 25-44 tahun banyak terdapat pada kelompok D mengalami kondisi *dissatisfied*. Sedangkan usia 45-65 tahun banyak terdapat pada Kelompok A mengalami *satisfied*.
4. Trainer utama lebih banyak banyak terdapat pada Kelompok A mengalami *satisfied*. Sedangkan trainer madya dan muda terdapat pada kelompok D mengalami kondisi *dissatisfied*

E. Saran

Untuk meningkatkan *the feel of engagement* pada komponen *urgency*

1. Manajemen PT. Kereta Api Indonesia terkait pengelolaan trainer perlu meninjau dan mengevaluasi kembali trainer pada kelompok D, perhatikan pemenuhan *hygiene factor* dan *motivator factor*. Perlu diperhatikan Mengenai kebijakan terkait jadwal mengajar dan aturan promosi, memperhatikan fasilitas untuk trainer agar nyaman saat bekerja, dibuatnya target tugas yang dibebankan pada trainer, ditambah memperbanyak pemberian pelatihan pada trainer yang menambah kompetensi trainer untuk menunjang pekerjaan seperti pelatihan pengajaran.
2. Kelompok trainer B perlu diperhatikan kembali pemenuhan *motivator factor* yang ada pada pekerjaan sebagai trainer seperti pemberian bonus pengajaran, ketentuan promosi yang berlaku lebih jelas, serta pemberian pelatihan untuk mengembangkan kompetensi.

Daftar Pustaka

- Albrecht, Simon. (2010). *Handbook of employee engagement*. Perspectives, Issues, Research and Practice.
- Arikunto, Suharsimi., 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi 6. Jakarta : Rineka Cipta
- Edy Sutrisno. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Gibson, James L., et al. (2012). *Organizations Behavior, Structure, Process*. New York : Mc Graw Hill
- Hairina. 2013. *Pengaruh Deskripsi Pekerjaan dan Spesifikasi Pekerjaan terhadap kinerja karyawan pada Hotel ASEAN Pekanbaru*. Riau : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Hasibuan, Malayu S.P (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herzberg Frederick, et. Al, (1959). *The Motivation to Work*. 2 Edition. New York: John Wiley & sons, Inc.
- Jenaibi .Badreya Al. *Job Satisfaction: Comparisons Among Diverse Public Organizations in the UAE* . Management science and engineering
- Kreitner, Robert., Kinicki Angelo. (2014). *Perilaku Organisasi*. Jakarta Salemba Empat
- Noor, Hasanuddin. (2012). *Psikometri: aplikasi dalam penyusunan instrumen pengukuran perilaku*. Bandung: Jauhar Mandiri.
- Nugroho. Muhammad Aji. 2012. *Pengaruh proses rekrutmen dan seleksi terhadap kinerja karyawan pada pt. Angkasa pura i (persero) bandara internasional sultan hasanuddin makassar*. Makassar : Universitas Hassanudin Makassar.
- Pattisahusiwa, Salmah. 2013. *Pengaruh Job Description dan Job Spesification terhadap Kinerja Proses*. Universitas Mulawarman
- Paramarta, Vip & Tendi, *Kepuasan kerja : Konsep, Teori, Pendekatan Dan Skala Pengukurannya*.
- Pudjiastuti, Endang. 2012. *Konseling Psikologi dan Bimbingan Karir di Institusi Pendidikan* : Jauhar Mandiri.
- Robbins, Stephen P. (2003). *Perilaku Organisasi*, Jilid 1, edisi 9. Jakarta : PT. Indeks Kelompok gramedia.
- Robbins, Stephen P., Judge, Timothy A. (2013). *Organizational Behavior*. New Jersey: Pearson
- Shalatina, Novi Idris. 2016. *Hubungan Employee Engagement dengan Kepuasan Kerja pada Karyawan Gudang PT. X (Skripsi)*. Bandung: Universitas Islam Bandung.