

Studi Deskriptif Kepuasan Kerja pada Karyawan *Frontliners* CV. X di Bandung

Descriptive Study Of Job Satisfaction on *Frontliners* staff in CV. X Bandung

¹Vella Nafisahdini Setiawan, ²Hedi Wahyudi

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

Email: ¹Vellanafisahdini25@gmail.com, ²Hediway@yahoo.co.id

Abstract. *Frontliner* Employee CV. X Bandung is the position that becomes the main wheel in the company because it is dealing directly with customers. The phenomenon that occurs is the existence of customer complaints about the services provided by employees who are less fun. Employees complain of the absence of recognition of their work from superiors, lack of clarity about career ladder and lack of technical assistance from superiors. But even though both are similarly conditioned, there are also employees who can still display good work. Then seen the existence of employees who feel job satisfaction as well as job dissatisfaction. This is in accordance with Herzberg 'two factor theory' theory which states that job satisfaction consists of satisfier factor and dissatisfier factor which both can be felt by employees. The purpose of this research is to know how the picture of job satisfaction of *frontliner* employee. The method used is descriptive research with the number of subjects 17 people. Based on the results of data processing obtained: as many as 3 or 18% of employees who belong to the group 1 high hygiene factor and high factor motivator. As many as 1 person or 6% of employees are included in the group 2 high hygiene factor and low factor motivator. As many as 2 people or 12% of employees included in the group of 3 low hygiene factor and high factor motivator. As many as 11 people or 65% of employees included in the group 4 low hygiene factor and low factor motivator.

Keywords: *Frontliners* staff, Job Satisfaction, Herzberg Two Factor Theory

Abstrak. Karyawan *Frontliner* CV. X Bandung merupakan posisi yang menjadi roda utama dalam perusahaan karena berhadapan langsung dengan pelanggan. Fenomena yang terjadi adalah adanya keluhan pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan oleh karyawan yang kurang menyenangkan. Karyawan mengeluhkan tidak adanya pengakuan atas kerja mereka dari atasan, tidak adanya kejelasan mengenai jenjang karir dan kurangnya bantuan teknis dari atasan. Tetapi meskipun sama-sama dikondisi yang serupa, ada juga karyawan yang tetap bisa menampilkan perilaku kerja yang baik. Maka terlihat adanya karyawan yang merasakan kepuasan kerja sekaligus ketidakpuasan kerja. Hal ini sesuai dengan teori Herzberg 'two factor theory' yang menyebutkan bahwa kepuasan kerja itu terdiri dari *satisfier factor* dan *dissatisfier factor* yang mana keduanya dapat dirasakan karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan kerja karyawan *frontliner*. Metoda yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan jumlah subjek 17 orang. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh : sebanyak 3 atau 18% orang karyawan yang termasuk ke dalam kelompok 1 *hygiene factor* tinggi dan *motivator factor* tinggi. Sebanyak 1 orang atau 6% orang karyawan yang termasuk ke dalam kelompok 2 *hygiene factor* tinggi dan *motivator factor* rendah. Sebanyak 2 orang atau 12% orang karyawan yang termasuk dalam kelompok 3 *hygiene factor* rendah dan *motivator factor* tinggi. Sebanyak 11 orang atau 65% orang karyawan yang termasuk dalam kelompok 4 *hygiene factor* rendah dan *motivator factor* rendah.

Kata kunci: Karyawan *Frontliners*, Kepuasan Kerja, Herzberg Two Factor Theory

A. Pendahuluan

CV. X merupakan perusahaan dibidang jasa dan layanan fotografi di Kota Bandung. Dengan semakin berkembangnya perusahaan fotografi di Bandung, CV. X memiliki keunggulan-keunggulan tertentu dalam memberikan pelayanan jasa dan produk dibandingkan dengan perusahaan fotografi lainnya. Dalam memberikan pelayanan prima tentunya perusahaan menyiapkan divisi khusus untuk melayani pelanggan. Divisi ini ialah *frontliner*, merupakan divisi yang langsung berhadapan dengan konsumen secara langsung sejak pertama kali pelanggan datang ke toko. Divisi ini terbagi menjadi bagian *cashier*, *customer service* dan pramuniaga juga *cleaning service* yang dipantau oleh seorang supervisor.

Karyawan divisi *frontliner* ini memiliki tugasnya masing-masing dalam

melayani pelanggan. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat keluhan-keluhan dari pelanggan, terkait pelayanan. Pelanggan menilai pelayanan dari karyawan *frontliner* ini belum maksimal, karena karyawan cenderung kurang sigap dalam melayani pelanggan, mereka tidak menghampiri terlebih dahulu pelanggan yang datang namun menunggu pelanggan untuk mendatangi mereka. Selain itu konsumen juga mengeluh karyawan kurang ramah seperti kurang senyum dan terlihat tulus dalam melayani pelanggan. Terkadang ketika sedang banyak pelanggan di toko, bahkan karyawan hingga tidak menjawab pertanyaan dari pelanggan dan seperti sibuk sendiri. Sehingga dari keluhan ini, pelanggan merasa kurang puas terhadap pelayanan bagian *frontliner*. Keluhan tersebut berdampak pada penurunan pelanggan yang memakai jasa perusahaan. Walaupun penurunannya tidak terlalu signifikan, namun tetap saja ini merupakan suatu kerugian bagi perusahaan yang seharusnya bisa lebih baik dalam melayani pelanggan.

Menurut hasil dari wawancara pada 10 karyawan *frontliner*, karyawan cenderung menunjukkan sikap yang acuh tak acuh pada misi perusahaan, cenderung melanggar peraturan salah satunya yaitu duduk saat jam kerja, mengobrol dan membawa *handphone*, dan cenderung tidak sigap dalam melayani pelanggan.

Hal lain yang menjadi keluhan bagi karyawan adalah komunikasi antara bawahan dan atasan tidak berjalan dengan baik. Atasan tidak mendengar aspirasi dari bawahan dan ketika ada masalah atasan tidak membantu menyelesaikan, yang penting mereka tahu bahwa masalah tersebut selesai. Karyawan juga mengeluhkan jika gaji yang diterima terkadang tidak tepat waktu. Terkadang mereka menerima gaji dua atau tiga hari lebih lambat dari pada tanggal yang disepakati. Padahal menurut karyawan, mereka memiliki keperluan-keperluan tertentu yang harus segera diselesaikan dari gaji tersebut. Hal lain yang menjadi keluhan karyawan adalah tidak sigapnya perusahaan menangani alat-alat penting yang menjadi penunjang dalam bekerja, seperti komputer yang terkadang rusak sehingga hanya sedikit yang beroperasi. Hal tersebut mengakibatkan pada melambatnya pekerjaan mereka.

Para karyawan juga berharap pihak perusahaan dapat memberikan kejelasan mengenai penilaian kerja dan melakukan penilaian dengan objektif. Karyawan merasa pihak perusahaan tidak memberikan kejelasan mengenai aspek-aspek yang dinilai dalam promosi jabatan dan penilaian yang dilakukan terlihat subjektif, sehingga sebarang prestasi yang mereka capai sulit untuk mencapai peningkatan karir. Karyawan yang dapat dekat dengan atasan yang bisa mendapatkan promosi jabatan, sehingga karyawan merasa kurang adil.

Akan tetapi sebagian karyawan lainnya menunjukkan sikap positif, seperti mereka tidak menganggap tugas tambahan untuk mempersuasi pelanggan agar menambah foto itu termasuk sebagai tantangan dan mengasah *skill* mereka. Selain itu mereka juga memaklumi penilaian kerja yang masih terbelang subjektif, sehingga karyawan harus menemukan bagaimana caranya agar atasan tetap menilai kerja dengan baik.

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan berjudul “Studi deskriptif kepuasan kerja karyawan *Frontliners CV. X* di Bandung”. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk memperoleh data empiris mengenai gambaran kepuasan kerja pada karyawan *frontliner CV. X* Bandung. Selain itu juga untuk meningkatkan pelayanan dengan cara melihat kepuasan kerja karyawan *frontliners CV. X* Bandung.

B. Landasan Teori

Menurut As’ad (2003:108), prinsip dari teori ini adalah kepuasan kerja dan

ketidakpuasan kerja (*job dissatisfaction*) itu merupakan dua hal yang berbeda. Artinya, kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu tidak merupakan suatu variabel yang kontinyu. Teori ini terbagi menjadi dua kelompok yaitu : *satisfiers* atau *motivator* dan *dissatisfier* atau *hygiene factor*. *Satisfiers* atau intrinsik faktor atau *job content* dan *hygiene* adalah faktor-faktor atau situasi yang dibuktikan sebagai sumber kepuasan kerja. Hadirnya faktor ini akan menimbulkan kepuasan, tetapi tidak hadirnya faktor ini tidaklah selalu mengakibatkan ketidakpuasan. *Dissatisfiers* atau *extrinsic factor* atau *job context* dan *hygiene* ialah faktor-faktor yang terbukti menjadi sumber ketidakpuasan. Perbaikan terhadap kondisi atau situasi tidak akan mengurangi atau menghilangkan ketidakpuasan, tetapi tidak akan menimbulkan kepuasan karena bukan merupakan sumber kepuasan kerja. Dalam perkembangan selanjutnya *satisfiers* dan *dissatisfiers* dibuat berpasangan dengan teori motivasi Maslow. Pada *satisfiers* berhubungan dengan *higher order needs* (*social needs dan self actualization needs*), sedangkan *dissatisfiers* disebutkan sebagai tempat pemenuhan *lower order needs* (*physiological needs, safety and security needs dan sebagian dari social needs*).

Kondisi ekstrinsik/keadaan pekerjaan (*job context*), Faktor-faktor ini mencakup : (a) Kebijakan perusahaan (*company policy and administration*), (b) Pengawasan (*supervision*), (c) Gaji (*salary*), (d) Hubungan relasi antarpribadi di antara rekan sekerja, dengan atasan dan dengan bawahan (*interpersonal relation*), (e) Kondisi kerja (*working conditions*). Kondisi intrinsik/isi pekerjaan (*job content*). Faktor-faktor dari rangkaian ini disebut pemuas atau motivator, yang meliputi : (a) Prestasi (*achievement*), (b) Pengakuan (*recognition*), (c) Pekerjaan itu sendiri (*work it self*) (d) Tanggung jawab (*responsibility*), (e) Kemajuan (*advancement*).

Dibawah ini adalah implikasi dari two factor theory Herzberg dalam buku organisasi James L. Gibson: *Low job dissatisfaction, high job satisfaction*: karyawan merasakan *motivator factor* nya terpenuhi, namun *hygiene factor* nya tidak terpenuhi. Karyawan seperti ini akan tetap bekerja di perusahaan karena *motivator factor* nya terpenuhi walaupun merasa ketidakpuasan pada *hygiene factor*.

1. *Low job dissatisfaction, low job satisfaction*: karyawan pada kelompok ini merasakan ketidakpuasan karena *hygiene factor and motivator factor* nya tidak terpenuhi.
2. *High job dissatisfaction, low job satisfaction*: karyawan merasakan tidak terpenuhinya *hygiene factors* dan terpenuhi *motivators factors*. Karyawan pada kelompok ini akan nampak bekerja dengan normal. Terpenuhinya *hygiene factor* sehingga mereka tidak merasakan ketidakpuasan kerja, namun mereka tidak akan menampilkan performa kerja yang lebih karena *motivator factor* nya tidak terpenuhi.
3. *High job dissatisfaction, high job satisfaction*: karyawan yang mengalami terpenuhi kedua faktor, merupakan karyawan yang ideal. Mereka akan bekerja sebaik mungkin dan performa yang terbaik.
4. *High job dissatisfaction, high job satisfaction*: karyawan yang mengalami terpenuhi kedua faktor, merupakan karyawan yang ideal. Mereka akan bekerja sebaik mungkin dan performa yang terbaik.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Metode pada penelitian ini adalah suatu penelitian yang akan dibahas secara deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.

Penelitian ini dilakukan kepada 17 orang karyawan *frontliners* CV. X Bandung.

Alat ukur yang digunakan adalah berupa kuesioner yang terdiri dari 66 item pertanyaan. Dari hasil uji validitas ada sebanyak 7 item yang tidak valid dan 59 item valid. Hasil uji reliabilitas item *hygiene factor* didapat angka reliabilitas 0.968, artinya termasuk dalam derajat korelasi tinggi sekali. Item-item pada *motivator factor* didapat angka reliabilitas 0.932 sehingga artinya termasuk dalam derajat korelasi tinggi sekali. Hasil penelitiannya adalah sebagai berikut;

Tabel 1. Frekuensi dan Persentase Kepuasan Kerja

Kategori	Frekuensi	Persentase
Kelompok 1 (<i>hygiene factor</i> tinggi dan <i>motivator factor</i> tinggi)	3	18%
Kelompok 2 (<i>hygiene factor</i> tinggi dan <i>motivator factor</i> rendah)	1	6%
Kelompok 3 (<i>hygiene factor</i> rendah dan <i>motivator factor</i> tinggi)	2	12%
Kelompok 4 (<i>hygiene factor</i> rendah dan <i>motivator factor</i> rendah)	11	65%
Total	17	100%

Gambaran umum kepuasan kerja pada karyawan *frontliner CV. X Bandung*, karyawan yang ada pada kelompok 1 adalah sebanyak 3 orang dari 17 orang yaitu 18% berada pada kondisi *satisfied*. Karyawan yang ada pada kelompok ini memiliki perasaan puas terhadap pekerjaannya, dan tidak memiliki keluhan. Merekapun menampilkan performa kerja yang sangat baik.

Kelompok yang memiliki skor paling rendah adalah kelompok 2, yaitu karyawan memiliki *hygiene factor* tinggi dan *motivator factor* rendah. Pada kelompok ini terdapat sebanyak 1 orang atau 6%. Karyawan yang berada di kelompok 2 berada pada kondisi *no satisfied* yang artinya tidak ada kepuasan namun mereka juga belum merasakan kepuasan bekerja. Karyawan dikelompok ini merasakan factor yang berkaitan dengan *job context* sudah terpenuhi tetapi faktor *job content* nya belum terpenuhi.

Karyawan pada kelompok 3, ada 2 orang atau 12% responden yang memiliki *hygiene factor* rendah dan *motivator factor* tinggi. Kelompok 3 berada pada kondisi *dissatisfied*. Mereka merasa jika *job context* belum terpenuhi, namun pada *job content* nya sudah terpenuhi.

Kelompok 4 kelompok yang memiliki skor paling tinggi, yaitu karyawan yang memiliki *hygiene factor* rendah dan *motivator factor* rendah sebanyak 11 orang dari 17 responden atau sebesar 65%. Karyawan pada kelompok 4 yaitu karyawan yang memiliki *hygiene factor* rendah dan *motivator factor* rendah. Karyawan pada kelompok 4 berada pada kondisi *dissatisfied* atau ketidakpuasan dalam bekerja. Karyawan pada kelompok ini merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka dan tidak membuat karyawan senang hingga menampilkan performa kerja yang kurang baik.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengolahan data dan pembahasan maka simpulan data dari penelitian ini sebagai berikut ;

Ada sebanyak 3 atau 18% orang karyawan yang termasuk ke dalam kelompok 1 *hygiene factor* tinggi dan *motivator factor* tinggi. Sebanyak 1 orang atau 6% orang karyawan yang termasuk ke dalam kelompok 2 *hygiene factor* tinggi dan *motivator factor* rendah. Sebanyak 2 orang atau 12% orang karyawan yang termasuk dalam kelompok 3 *hygiene factor* rendah dan *motivator factor* tinggi. Sebanyak 11 orang atau 65% orang karyawan yang termasuk dalam kelompok 4 *hygiene factor* rendah dan *motivator factor*

rendah.

Pada *Hygiene factor* di dapat aspek yang paling tidak terpenuhi urutannya adalah gaji (*salary*), pengawasan (*supervision*), hubungan interpersonal (*interpersonal relationship*) kebijakan/peraturan perusahaan (*company policies*) dan *working condition*

Pada *Motivator factor* di dapat aspek yang paling tidak terpenuhi urutannya adalah aspek pengakuan (*recognition*), prestasi kerja (*achievement*), tanggung jawab (*responsibility*), *advancement* dan *work it self*.

Daftar Pustaka

- Al-Quranulkarim Dan Terjemahannya. (2005). Bandung: CV Penerbit Diponegoro
- Arikunto, Prof. Dr. Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian – Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- As'ad, Moh. (2008). *Seri ilmu Sumber Daya Manusia : Psikologi Industri*. Cetakan 10. Yogyakarta: Liberty
- Dugguh, S. I., & Dennis, A., (2014). Job Satisfaction Theories: Traceability to employee performance in organizations. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 16(5), 11-18, diperoleh dari www.iosrjournals.org.
- Dwiputri, Dewanti Farah. (2017). *Studi Deskriptif Kepuasan Kerja Pegawai Direktorat Sumber Daya Manusia Pt Pos Indonesia (Persero) Pusat*. Universitas Islam Bandung.
- Gibson, James L., et al. (2012). *Organizations Behavior, Structure, Process*. New York : Mc Graw Hill
- Hani, T. Handoko. (1993). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Luthans, Fred. (2011). *Organizational behavior: an evidence-based approach*. New York: McGraff-Hill Irwin.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu, Drs, M.Si. Psi. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia perusahaan*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mashreen, Supriyanto, Ivanti. (2016). *Survei Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan PT X Melalui Alat Ukur Job Satisfaction Scale*. Universitas Pembangunan Jaya, Psikologi.
- Noor, Hasanuddin. (2009). *Psikometri: Aplikasi Dalam Penyusunan Instrumen Pengukuran Perilaku*. Bandung: Jauhar Mandiri.
- Pietersen, C. (2005). Job Satisfaction of Hospital Nursing Staff. *SA Journal of Human Resource Management*, 3(2), 19-25. Diperoleh dari <http://sajhrm.co.za/index.php/sajhrm/article/viewFile/66/66>
- Robbins, Stephen P., Timothy A. Judge. (2009). *Perilaku Organisasi Edisiduaabelas*. Jilid. Diterjemahkan oleh Diana Angelica. 2009. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono, Prof. Dr. (2013). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Wexley. Kenneth N., dan Yukl. Gary A. (2005). *Perilaku Organisasi dan Perilaku Personalia*. Terjemahan Drs. Muh Shobarudin. Jakarta : Rineka Cipta.