

## Studi Deskriptif Kepuasan Kerja pada Karyawan Operator Departemen Produksi PT "X"

(Gambaran Profil Kepuasan Kerja Karyawan Operator Produksi PT "X")  
Descriptive Study of Work Satisfaction on Operator Employee Production Department  
of Pt "X"

(Description of Job Satisfaction Profile on Operator Employee Production Departement  
PT "X")

<sup>1</sup>Aisha Nurrahman, <sup>2</sup>Lisa Widawati

<sup>1,2</sup>Prodi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116  
email: <sup>1</sup>aishanurrahman@gmail.com, <sup>2</sup>lisa.widawati@gmail.com

**Abstract.** PT "X" is one of the pharmaceutical companies that contribute in West Java through home industry business. PT "X" is active in distributing generic drugs and traditional medicines to meet national drug needs, which are normally distributed to health centers or hospitals. PT "X" had provided all facilities to support the performance of the operator's employees. However, so far the performance shown by employees is considered not optimal. From the results of interviews, the operator's employees found two conditions felt by the operator's employees, which can be said that it is not clear about what the operator's employees feel about their work. The purpose of this study was to find out a profile description of employee job satisfaction of employees of PT "X" operators. The method used is descriptive method. The research subjects were 26 operator employees. Measurements were made based on Herzberg's theory of the two factor theory using hygiene factor and factor motivators with reliability coefficients 0.842 Based on the results of data, there were 19 people included in group A, which had a high hygiene factor and high motivator factor or 73.08% . There are 5 people including the group B keladam which has a high hygiene factor and low factor motivator or as much as 19.23%. In group C there were 2 employees who had a low hygiene factor and a high motivator factor or as much as 7.69%.

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

**Abstrak.** PT "X" merupakan salah satu perusahaan farmasi swasta yang cukup berkontribusi di Jawa Barat melalui usaha *home industry*. PT "X" aktif dalam penyaluran obat generik dan obat tradisional untuk menyuplai kebutuhan obat nasional, yang biasa didistribusikan ke puskesmas ataupun rumah sakit. PT "X" sudah memberikan segala fasilitas guna menunjang kinerja karyawan operator. Akan tetapi sejauh ini kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan dinilai belum optimal. Dari hasil wawancara, karyawan operator didapatkan adanya dua kondisi yang dirasakan oleh karyawan operator, yang dimana dapat dikatakan bahwa belum jelas mengenai apa yang dirasakan oleh karyawan operator terhadap pekerjaannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran profil mengenai kepuasan kerja karyawan operator PT "X". Metoda yang digunakan adalah metoda deskriptif. Subjek penelitian adalah 26 orang karyawan operator. Pengukuran dilakukan berdasarkan teori Herzberg mengenai *two factor theory* dengan menggunakan aspek *hygiene factor* dan *motivator factor* dengan koefisien reliabilitas 0,842 Berdasar hasil pengolahan data, Terdapat 19 orang yang termasuk dalam kelompok A, yaitu memiliki *hygiene factor* tinggi dan *motivator factor* tinggi atau sebanyak 73,08%. Terdapat 5 orang yang termasuk keladam kelompok B yaitu memiliki *hygiene factor* tinggi dan *motivator factor* rendah atau sebanyak 19,23%. Pada kelompok C terdapat 2 orang karyawan yang memiliki *hygiene factor* rendah dan *motivator factor* tinggi atau sebanyak 7,69%

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

### A. Pendahuluan

PT "X" merupakan salah satu perusahaan farmasi swasta yang cukup berkontribusi di Jawa Barat melalui usaha *home industry*. PT "X" aktif dalam penyaluran obat generik dan obat tradisional untuk mensuplai kebutuhan obat nasional, yang biasa didistribusikan ke puskesmas ataupun rumah sakit. PT "X" juga merupakan salah satu perusahaan farmasi swasta pertama di Indonesia yang mendapatkan sertifikasi Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOB) pada tahun 1995. CPOB atau GMP (*Good Manufacturing Practices*) adalah pedoman dalam pembuatan obat berdasarkan

berbagai ketentuan dalam CPOB yang bertujuan untuk menjamin obat dibuat secara konsisten, memenuhi persyaratan yang ditetapkan dan sesuai dengan tujuan penggunaannya.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Divisi *Production Planning and Inventory Control* (PPIC), terjadi penurunan *forecast* yang terjadi mulai tahun 2016 serta penurunan *output* obat yang dihasilkan. Dari hasil wawancara dengan *manager* departemen produksi, mengatakan bahwa masa kerja karyawan operator yang bekerja antara 3 sampai 5 tahun sehingga sudah memiliki pengalaman dan memiliki pengetahuan yang cukup untuk mengerjakan pekerjaannya. Beberapa cara yang digunakan perusahaan untuk membuat karyawannya bekerja secara maksimal, seperti pemberian bonus ketika karyawan dapat mencapai target kerja, memberikan tunjangan untuk karyawan seperti tunjangan kesehatan, fasilitas yang lengkap untuk karyawan ketika bekerja dan beberapa fasilitas lain (seperti mushola dan kantin) dan juga perusahaan membagikan susu untuk karyawan operator setiap minggunya dengan tujuan untuk membantu menetralkan tubuh yang dimana setiap hari bekerja dengan bahan-bahan kimia.

Akan tetapi, dengan segala fasilitas yang sudah diberikan perusahaan, hasil pekerjaan yang ditunjukkan karyawan masih belum optimal. Terkadang masih banyak terjadi beberapa kesalahan yang dilakukan saat bekerja. Selain itu jika dilihat dari absensi karyawan operator, masih terdapat operator yang terlambat datang bekerja maupun tidak hadir tanpa keterangan. Meskipun sudah diberlakukan pemotongan gaji bagi karyawan yang datang terlambat dan tidak masuk bekerja tanpa keterangan, hal tersebut masih saja terjadi. Dari hasil observasi dalam jam kerja, terdapat beberapa operator yang bercanda dan mengobrol ketika bekerja yang menyebabkan pekerjaan menjadi tidak terlalu efektif.

Dari hasil wawancara dengan karyawan operator, mereka mengatakan bahwa sebenarnya mereka nyaman bekerja diperusahaan dan senang dengan pekerjaan yang dilakukan saat ini. Karyawan juga merasa bertanggung jawab dengan pekerjaan yang dijalani saat ini. Beberapa karyawan juga merasa senang dengan berbagai sarana kerja yang disediakan perusahaan untuk mereka bekerja. Mereka juga merasa mendapatkan kesempatan untuk belajar keterampilan baru ketika diminta untuk membantu proses produksi di sub-departemen lain meskipun hanya bekerja sebagai *helper*. Para karyawan operator juga merasa senang dengan komunikasi dan hubungan interpersonal yang terjalin dengan rekan kerja.

Karyawan juga sebenarnya merasa bahwa gaji yang didapatkan dari perusahaan relatif kecil karena masih berdasarkan Upah Minimum Kota (UMK). Selain itu karyawan merasa nyaman dengan ketentuan dalam pengambilan cuti di perusahaan. Karyawan menganggap bahwa prosedur untuk peminjaman uang dari koperasi, pengurusan surat sakit dan sebagainya dianggap kurang efektif dan tidak dapat terlalu membantu karyawan jika dalam kondisi mendesak karena prosedurnya yang cukup lama untuk diproses.

Karyawan operator menilai hubungan dengan *supervisor* sejauh ini merasa senang berinteraksi dengan *supervisor*. Dengan hasil wawancara yang dipaparkan diatas, dilain pihak terdapat karyawan yang mengeluhkan bahwa jarang adanya *feedback* dan apresiasi baik itu pujian dan bonus yang diberikan oleh *supervisor* terutama ketika mereka berhasil mencapai target kerja membuat karyawan merasa kecewa. *Supervisor* dirasa hanya memberikan kritik ketika mereka melakukan kesalahan, akan tetapi ketika karyawan merasa sudah menunjukkan kinerja yang optimal dengan menyelesaikan target produksi pada shift kerja, tidak ada pujian yang diberikan.

Hal lain yang dikeluhkan oleh karyawan disana adalah tidak adanya jenjang karir yang mereka miliki. Untuk karyawan operator sendiri jenjang karir yang paling tinggi adalah menjadi karyawan tetap atau dapat menjadi *Team Leader* di sub-departemen tempat mereka bekerja. Akan tetapi masih pula terdapat beberapa karyawan yang sudah lebih dari 1 tahun bekerja dengan masih memiliki status karyawan harian lepas, beban kerja sama dengan pegawai tetap akan tetapi untuk gaji yang diterima masih gaji untuk karyawan harian lepas.

Dari uraian diatas dapat dilihat bahwa terdapat dua kondisi yang dirasakan oleh karyawan, yang dimana membuat belum jelasnya apa yang sebenarnya dirasakan oleh karyawan terhadap pekerjaannya. Oleh dari itu peneliti ingin mengetahui mengenai “Bagaimana gambaran profil kepuasan kerja karyawan operator Departemen Produksi di PT “X””.

## B. Landasan Teori

Teori ini pertama kali dikemukakan oleh Herzberg. Prinsip dari teori ini ialah bahwa kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu tidak pekerjaan itu tidak merupakan suatu variabel yang kontinyu. Berdasarkan atas hasil penelitian, Herzberg membagi situasi yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap pekerjaannya menjadi dua kelompok yaitu : kelompok *motivator* dan kelompok *hygiene factors*.

*Motivator* adalah faktor-faktor atau situasi yang dibuktikannya sebagai sumber kepuasan kerja. Hadirnya faktor ini akan menimbulkan kepuasan, tetapi tidak hadirnya faktor ini tidaklah selalu mengakibatkan ketidakpuasan (*no satisfaction*). *Motivator factor* terdiri atas: *achievement; recognition; work it self; advancement; responsibility* dan *growth*.

Sedangkan *hygiene factors* adalah faktor-faktor yang terbukti menjadi sumber ketidakpuasan. Perbaikan terhadap kondisi atau situasi ini akan mengurangi atau menghilangkan ketidakpuasan, tetapi tidak akan menimbulkan kepuasan karena ia bukan sumber kepuasan kerja. *Hygiene factor* terdiri atas : *company police; supervision; relationship with supervision; work conditios; salary; dan relationship with peers*. (dalam As’ad 2004)



**Gambar 1.** Perbandingan Pandangan Teori Herzberg dan Teori Tradisional Mengenai Kepuasan Kerja

		MOTIVATOR FACTORS	
		HIGH	LOW
HYGIENE FACTORS	HIGH	<p><b>Best Case Scenario</b></p> <p>In this situation employees have few complaints and are highly motivated</p>	<p><b>Complacency</b></p> <p>Employees view the job as a paycheck. Employees have few complaints but not much motivation .</p>
	LOW	<p><b>Untapped Potential</b></p> <p>The job is interesting and challenging but the working conditions are poor. The employee enjoys the work but the work conditions leave something to be desired</p>	<p><b>Poor Results</b></p> <p>Employees typically do not find satisfaction in their jobs and the working conditions are not great either. This situation results in the lowest job satisfaction for employees</p>

**Gambar 2.** Distribusi Motivator Factor-Hygiene Factor

Kelompok A, dalam kelompok ini karyawan merasakan terpenuhinya baik *hygiene factor* maupun *motivator factor*. Mereka bekerja dengan sebaik mungkin dan menampilkan perilaku terbaiknya.

Kelompok B, dalam kelompok ini karyawan merasakan terpenuhinya *hygiene factor* akan tetapi belum terpenuhinya *motivator factor*. Mereka menampilkan sebagai karyawan yang bekerja secara normal karena tidak merasakan ketidakpuasan kerja. Mereka memandang pekerjaannya sebagai gaji semara akan tetapi mereka tidak akan tidak akan menampilkan perilaku kerja yang lebih dari normal karena faktor *motivator*nya belum terpenuhi.

Kelompok C, dalam kelompok ini karyawan merasakan tidak terpenuhinya *hygiene factor* akan tetapi untuk *motivator factor* dirasakan terpenuhi oleh karyawan. Mereka akan bertahan bekerja di perusahaan dan menikmati pekerjaannya karena mereka merasakan bahwa *motivator factornya* terpenuhi meskipun masih merasakan ketidakpuasan dalam *hygiene factor*.

Kelompok D, dalam kelompok ini karyawan paling merasakan ketidakpuasan karena merasakan tidak terpenuhinya baik *hygiene factor* ataupun *motivator factor*. Mereka akan bekerja kurang maksimal dan menampilkan perilaku kerja yang kurang baik.

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### Gambaran Profil Kepuasan Kerja Karyawan Operator Departemen Produksi PT “X”

Berdasarkan hasil pengukuran dari kuesioner yang diberikan kepada karyawan operator, serta setelah itu data hasil kuesioner diolah, didapatkan tiga kelompok dari kombinasi antara *motivator factor* dan *hygiene factor* diantaranya adalah;

1. Kelompok A, yaitu karyawan yang memiliki *hygiene factor* tinggi dan *motivator factor* tinggi adalah karyawan yang merasa *hygiene factor* maupun *motivator factornya* sudah terpenuhi.
2. Kelompok B, yaitu karyawan yang memiliki *hygiene factor* tinggi dan *motivator factor* rendah adalah karyawan yang merasa sudah terpenuhinya *hygiene factor*, namun *motivator factor* masih belum terpenuhi.
3. Kelompok C yaitu karyawan yang memiliki *hygiene factor* rendah dan *motivator factor* tinggi adalah karyawan yang merasa *hygiene factornya* belum terpenuhi, namun *motivator factornya* sudah terpenuhi.

Tabel dibawah ini menunjukkan penyebaran karyawan operator departemen produksi PT “X” pada beberapa kelompok.

**Tabel 1.** Gambaran Kelompok Kepuasan Kerja Karyawan Operator

KOMBINASI	FREKUENSI	PERSENTASE	KATEGORI
<i>Hygiene factor</i> tinggi <i>motivator factor</i> tinggi	19	73,08%	Kelompok A
<i>Hygiene factor</i> tinggi <i>motivator factor</i> rendah	5	19,23%	Kelompok B
<i>Hygiene factor</i> rendah <i>motivator factor</i> tinggi	2	7,69%	Kelompok C
<i>Hygiene factor</i> rendah <i>motivator factor</i> rendah	0	0%	Kelompok D
TOTAL	26	100%	

Pada tabel diatas dapat dilihat jika karyawan operator berada paling banyak pada kelompok A, yaitu karyawan operator yang dimana *motivator factor* dan *hygiene factornya* sudah terpenuhi sebanyak 19 dari 26 orang karyawan atau sebanyak 73,08%. Karyawan operator yang terdapat dalam kelompok A dapat dikatakan merasa puas dengan pekerjaannya dikarenakan sudah terpenuhinya *motiator factor* dan tidak memiliki keluhan terhadap pekerjaannya dengan terpenuhinya *hygiene factor*.

Penyebaran terbanyak kedua adalah pada kelompok B dimana terdapat 5 orang karyawan operator atau sebanyak 19,23%, yaitu dimana karyawan operator merasa bahwa *motivator factor* belum terpenuhi, akan tetapi *hygiene factornya* sudah terpenuhi. Karyawan operator yang terdapat dalam kelompok B dapat dikatakan bahwa mereka tidak merasakan ketidakpuasan, akan tetapi belum merasakan kepuasan dikarenakan *motivator factor* yang belum terpenuhi. Dapat diperkirakan bahwa karyawan operator yang berada dalam kelompok B akan menunjukkan kinerja yang biasa-biasa saja.

Dan yang terakhir adalah karyawan yang terdapat dalam kelompok C sebanyak 2 orang karyawan dari 26 atau sebanyak 7,69% dimana, karyawan pada kelompok C merasa bahwa *hygiene factornya* belum terpenuhi akan tetapi *motivator factor* sudah terpenuhi. Karyawan operator yang berada pada kelompok C dapat dikatakan mereka memiliki beberapa keluhan mengenai pekerjaannya dan merasakan ketidakpuasan dikarenakan *hygiene factor* yang belum terpenuhi. Dapat diperkirakan bahwa karyawan yang berada dalam kelompok C menunjukkan kinerja yang jauh dari harapan.

## D. Kesimpulan dan Saran

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari hasil pengolahan data dan pembahasannya, maka dapat disimpulkan :

1. Terdapat 19 orang yang termasuk dalam kelompok A, yaitu memiliki *hygiene factor* tinggi dan *motivator factor* tinggi atau sebanyak 73,08%. Terdapat 5 orang yang termasuk ke dalam kelompok B yaitu memiliki *hygiene factor* tinggi dan *motivator factor* rendah atau sebanyak 19,23%. Pada kelompok C terdapat 2 orang karyawan yang memiliki *hygiene factor* rendah dan *motivator factor* tinggi atau sebanyak 7,69%
2. Karyawan yang termasuk ke dalam kelompok A rata-rata berada pada masa dewasa awal dengan rata-rata usia 35 tahun dan sudah memiliki lama masa kerja diantara 11 sampai 20 tahun.
3. Karyawan yang termasuk ke dalam kelompok B rata-rata berada masa dewasa awal dengan rata-rata usia 30 tahun dan 4 orang karyawan sudah memiliki lama

masa kerja rata-rata 15 tahun dengan 1 orang karyawan yang memiliki lama masa kerja 4 tahun.

4. Karyawan yang termasuk ke dalam kelompok C berada pada masa dewasa awal dengan rata-rata usia 20 tahun dan memiliki lama masa kerja selama 1 tahun.
5. Tidak ditemukannya pengaruh jenis kelamin atau jenjang pendidikan terhadap setiap profil kepuasan kerja karyawan dikarenakan penyebaran usia dan jenjang pendidikan di setiap profil cukup merata.

### Saran

1. Saran bagi karyawan operator yang berada pada kelompok A, dengan kondisi lingkungan kerja yang ada saat ini para karyawan operator dapat menunjukkan kinerja yang optimal sehingga karyawan operator pada kelompok ini harus dipertahankan.
2. Saran bagi karyawan operator yang berada pada kelompok B, perlu diperhatikan mengenai pemenuhan *motivator factornya*, jika dilihat dari aspek yang memiliki skor paling rendah adalah aspek *recognition* dimana atasan dapat memberikan pujian kepada karyawan apabila telah menunjukkan kinerja yang optimal, atau juga dapat memberi keleluasaan kepada karyawan mengenai cara bekerja karyawan dan memberikan dukungan serta kesempatan bagi karyawan untuk berprestasi dilihat dari aspek *achievement* yang juga memiliki skor rendah pada kelompok ini.
3. Saran bagi karyawan operator yang berada pada kelompok C, apabila karyawan memiliki kemampuan untuk bekerja, bisa dipertahankan dengan cara memberikan konseling kepada karyawan dan memberikan informasi-informasi positif dan merubah sudut pandang karyawan mengenai pekerjaan dan perusahaan terutama sudut pandang karyawan mengenai aspek-aspek yang terdapat dalam *hygiene factor*.

### Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- As'ad, Moh. (2004). *Seri ilmu sumber daya manusia psikologi industri*. Yogyakarta: Liberty
- Farah, Dewanti. 2013. *Studi Deskriptif Kepuasan Kerja Pegawai Direktorat Sumber Daya Manusia Pt Pos Indonesia (Persero) Pusat*.
- Mashareen, Z.C , Supriyanto, Ivanti, A. *Survei Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Pt X Melalui Alat Ukur Job Satisfaction Scale*
- Noor, Hasanuddin. (2012). *Psikometri: aplikasi dalam penyusunan instrumen pengukuran perilaku*. Bandung: Jauhar Mandiri.
- Robbins, Stephen P, Timothy A Judge. (2017). *Perilaku Organisasi Edisi 17*. Jakarta : Salemba Empat
- Sarwono, Jonathan. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Yukl, Gary. (2010). *Leadership on Organization 7th Edition*. New York : Prentice Hall.