

Penerapan *Employee Satisfaction* Untuk Mengetahui Kepuasan Karyawan PT XYZ

Mechtildis Vanessa Caesarika

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Dwi Sukma Donoriyanto

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Alamat: JL.Rungkut Madya No.1, Surabaya 60294

Korespondensi penulis: 21032010252@student.upnjatim.ac.id¹, dwisukama.ti@upnjatim.ac.id²

Abstract. *PT XYZ is a company providing superior international logistics services which specifically focuses on handling customs and international shipping. With a high dedication to operational excellence and unmatched customer service, PT XYZ has built a solid reputation as a trusted partner in facilitating and expediting the global supply chain for various customers in various industrial sectors. Employee satisfaction is not just numbers or data. But it also relates to how employees feel they are treated by their superiors and the company as a whole. Employee satisfaction PT XYZ can create a work environment that motivates employees to perform high and work together in achieving company goals. Writing this report aims to analyze the factors that influence employee satisfaction which can be a key factor in achieving this goal. This activity was carried out using a survey with a questionnaire using 6 aspects of employee satisfaction and obtained an ESS score of 3.93, this figure is relatively high when compared with the score ESS in Indonesia (3.75) however has decreased compared to the ESS figure in 2022 (3.95).*

Keywords: *ESS, Employee Satisfaction, Human Resources*

Abstrak. PT XYZ merupakan perusahaan penyedia jasa layanan logistik Internasional unggul yang secara khusus berfokus pada penanganan kepabeanan dan pengiriman Internasional. Dengan dedikasi yang tinggi terhadap keunggulan operasional dan pelayanan pelanggan yang tak tertandingi, PT XYZ telah membangun reputasi yang solid sebagai mitra terpercaya dalam memudahkan dan memperlancar rantai pasok global bagi berbagai pelanggan di berbagai sektor industri. *Employee satisfaction* tidak hanya sekadar angka atau data. Namun juga berhubungan dengan bagaimana karyawan merasa diperlakukan oleh atasan dan perusahaan secara keseluruhan. *Employee satisfaction* PT XYZ dapat menciptakan lingkungan kerja yang memotivasi karyawan untuk berkinerja tinggi dan bersinergi dalam mencapai tujuan perusahaan. Penulisan laporan ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan karyawan yang dapat menjadi faktor kunci dalam mencapai tujuan tersebut kegiatan ini dilakukan menggunakan survey dengan kuesioner menggunakan 6 aspek kepuasan karyawan dan mendapatkan skor ESS 3,93, angka ini relatif tinggi jika dibandingkan dengan skor ESS di Indonesia (3,75) namun mengalami penurunan jika dibandingkan dengan angka ESS tahun 2022 (3,95).

Kata kunci: ESS, Kepuasan Karyawan, Sumber Daya Manusia

LATAR BELAKANG

Perusahaan membutuhkan manusia sebagai sumber daya dalam menjalankan berbagai aktivitasnya. Berbagai perhatian dan bimbingan terhadap sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang harus terus ditingkatkan agar efektifitas dan efisiensi perusahaan dapat tercapai (Rivai & Sagala, 2011). Sejalan dengan hal tersebut, manusia selalu berperan aktif dalam setiap aktivitasnya. Hal ini dikarenakan manusia merupakan perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan suatu perusahaan (Sutrisno, 2011). Tercapainya tujuan perusahaan

tidak akan mungkin tercapai tanpa peran aktif karyawan, meskipun memiliki peralatan yang canggih. Fenomena ini membuat peran divisi HRD (*Human Resource Development*) pada suatu perusahaan menjadi sangat penting. Karyawan yang puas dan berkomitmen memiliki dampak positif terhadap produktivitas perusahaan, penting bagi organisasi untuk memahami dan mengelola kepuasan karyawan dengan baik. Karyawan yang merasa didukung dalam pengembangan karir mereka cenderung lebih berdedikasi, termotivasi, dan produktif. HRD bukan hanya tentang pengembangan perusahaan, tetapi juga tentang menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pertumbuhan pribadi dan profesional karyawan. HRD juga berperan dalam memastikan bahwa pengembangan karyawan sejalan dengan tujuan dan strategi jangka panjang perusahaan. Program pelatihan yang dirancang dengan baik akan memastikan bahwa karyawan memiliki keterampilan yang diperlukan untuk mencapai visi dan misi perusahaan.

Penerapan *employee satisfaction* di PT XYZ menjadi kunci utama untuk memastikan bahwa karyawan merasa dihargai, terlibat, dan termotivasi untuk memberikan kontribusi maksimal. Kepuasan karyawan tidak hanya mencakup aspek finansial, tetapi juga melibatkan faktor-faktor seperti lingkungan kerja, peluang pengembangan, dan dukungan manajemen. Mengetahui tingkat kepuasan karyawan dapat memberikan informasi berharga untuk meningkatkan keberlanjutan dan kesejahteraan perusahaan. *Employee Satisfaction* merupakan istilah yang digunakan oleh *Human Resource Development* (HRD) untuk menggambarkan seberapa puas karyawan terhadap pekerjaan, pengalaman, dan tempat mereka bekerja. *Employee satisfaction* ini adalah salah satu metrik utama yang dapat membantu menentukan kesehatan perusahaan secara keseluruhan.

Dalam konteks bisnis yang kompetitif dan dinamis, perusahaan perlu menjaga karyawan tetap bersemangat, berdedikasi, dan produktif. Oleh karena itu, penerapan *Employee Satisfaction* (Kepuasan Karyawan) menjadi kunci utama untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan memotivasi karyawan untuk memberikan kontribusi terbaik mereka. Survei kepuasan karyawan sering digunakan oleh perusahaan untuk mengukur tingkat kepuasan karyawan dan mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan. Memahami dan meningkatkan kepuasan karyawan dapat membantu perusahaan menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif dan produktif. Dengan memahami penerapan *employee satisfaction* PT XYZ dapat menciptakan lingkungan kerja yang memotivasi karyawan untuk berkinerja tinggi dan bersinergi dalam mencapai tujuan perusahaan. Penulisan laporan ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan karyawan yang dapat menjadi faktor kunci dalam mencapai tujuan tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian *Employee Satisfaction*

Kepuasan karyawan digambarkan sebagai hal yang menyenangkan atau keadaan emosional positif yang dihasilkan dari penilaian karyawannya atau lingkungan perusahaan atau pengalaman perusahaannya. Kepuasan Kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan (Hasibuan, 2001). *Employee satisfaction* tidak hanya sekadar angka atau data. Namun juga berhubungan dengan bagaimana karyawan merasa diperlakukan oleh atasan dan perusahaan secara keseluruhan. *Employee Satisfaction* dibagi menjadi dua bagian yaitu *life satisfaction* dan *job satisfaction*. Tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir pegawai. Semakin tinggi pendidikan pegawai, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja pegawai. Bentuk kepuasan kerja yang didapat seperti kenaikan gaji, kesempatan promosi jabatan dan hubungan yang terjalin antara rekan kerja (Kreitner dan Kinicki, 2003).

B. Pentingnya Meningkatkan *Employee Satisfaction*

Meningkatkan tingkat kepuasan karyawan memiliki sejumlah manfaat signifikan bagi perusahaan seperti:

1. Pengurangan Tingkat Karyawan yang *Resign*

Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan mereka cenderung bertahan lebih lama di perusahaan. Ini mengurangi biaya dan waktu yang dikeluarkan untuk merekrut dan melatih karyawan baru.

2. Peningkatan Produktivitas

Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan mereka cenderung lebih produktif. Motivasi intrinsik mereka mendorong mereka untuk memberikan usaha terbaik.

3. Kualitas Pekerjaan yang Lebih Baik

Karyawan yang puas dengan pekerjaan mereka memiliki tingkat perhatian terhadap detail dan kualitas yang lebih tinggi. Mereka merasa terlibat dalam hasil pekerjaan mereka.

4. Meningkatkan *Employee Engagement*

Kepuasan karyawan berkontribusi pada tingkat keterlibatan yang lebih tinggi. Karyawan yang puas lebih terlibat dalam proyek perusahaan dan berkontribusi pada kesuksesan organisasi.

5. Reputasi Perusahaan yang Baik

Perusahaan dengan karyawan puas memiliki reputasi yang baik di mata pencari kerja, meningkatkan daya tarik sebagai tempat kerja yang diinginkan. Namun, tantangan seperti beragamnya kepentingan karyawan, perubahan lingkungan kerja, konflik, investasi sumber daya, dan pemantauan berkelanjutan harus diatasi untuk mencapai tujuan ini. Dengan komitmen dan perencanaan yang cermat, perusahaan dapat menciptakan lingkungan yang mendukung kebahagiaan dan kinerja karyawan, memperkuat fondasi kesuksesan jangka panjang mereka (Hafidz, 2023).

METODE PENELITIAN

Pada PT. XYZ terdapat kegiatan untuk mengetahui kepuasan pegawai dengan perusahaan dan untuk mengetahui bagaimana penerapan budaya organisasi yang dilakukan diperusahaan. Pada kegiatan kali ini data akan diperoleh menggunakan penilaian terhadap instrumen atau angket yang disebarkan kepada pegawai dengan menggunakan skala likert untuk memudahkan dalam mengukur kesetujuan dan ketidaksetujuan responden terhadap suatu objek. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab. Jawaban terhadap kuesioner mengacu pada skala likert. Dalam skala likert digunakan skor 1 sampai 5 yang diberikan terhadap jawaban yang telah disediakan dalam setiap pertanyaan. Terdapat 25 poin yang meliputi 6 aspek yaitu aspek Organisasi, Aspek Pekerjaan, Aspek Pengembangan Diri dan Karir, Aspek lingkungan kerja, Aspek Benefit, Aspek Komitmen dan nilai Perusahaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan *survey* kepuasan karyawan yang dilakukan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 25 poin pertanyaan yang meliputi 6 aspek yaitu organisasi, pekerjaan, pengembangan, lingkungan kerja, aspek benefit, dan aspek budaya perusahaan, maka didapatkan hasil sebagai berikut, yaitu:

6 Aspek <i>Employee Satisfaction Survey</i> (ESS)	Skor rata rata
Aspek Organisasi	3,97
Aspek Pekerjaan	3,90
Aspek Pengembangan Diri dan Karir	3,99
Aspek lingkungan kerja	4,02
Aspek Benefit	3,63
Aspek Komitmen dan nilai perusahaan	4,00
Rata rata keseluruhan	3,93

Pembahasan Skor ESS untuk 6 dimensi utama

A. Aspek Organisasi

Pada dimensi ini didapatkan rata rata skor 3,97, dengan skor terendah (3,75) dalam aspek ini adalah “Karyawan Merasa PT. XYZ merupakan tempat terbaik bagi mereka” sedangkan untuk skor tertinggi (4,25) dalam aspek ini adalah “Karyawan bangga mengatakan kepada orang lain bahwa mereka bekerja untuk PT. XYZ”.

B. Aspek Pekerjaan

Pada dimensi ini didapatkan rata rata skor 3,9, dengan skor terendah (3,75) dalam aspek ini adalah “Saya mendapat kesempatan berkreasi dalam menyelesaikan pekerjaan” sedangkan untuk skor tertinggi (4,0) dalam aspek ini adalah “Saya memiliki sarana dan prasarana yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan saya dengan baik” dan “Saya merasa bahwa kecakapan saya sesuai dengan kualifikasi pekerjaan saya saat ini”

C. Aspek Pengembangan

Pada dimensi ini didapatkan rata rata skor 3,99, dengan skor terendah (3,94) dalam aspek ini adalah “Saya puas dengan kesempatan karir yang ada di PT. XYZ” dan “Secara periodik, saya menerima umpan balik dan bimbingan dari atasan mengenai kinerja yang saya lakukan” sedangkan untuk skor tertinggi (4,0) dalam aspek ini adalah “Promosi diberikan kepada karyawan yang paling patut menerimanya” dan “Saya mendapat kesempatan memperoleh pelatihan untuk peningkatan kompetensi”

D. Aspek Lingkungan Kerja

Pada dimensi ini didapatkan rata rata skor tertinggi yaitu 4.02, dengan skor terendah (3,94) dalam aspek ini adalah “Saya merasa puas dengan cara cara tim kerja saya memecahkan masalah” dan saya merasa puas dengan kebijakan/peraturan perusahaan yang diterapkan di dalam lingkungan pekerjaan” sedangkan untuk skor tertinggi (4,19) dalam aspek ini adalah

“Saya merasa nyaman dengan kondisi fisik lingkungan kerja (Penerangan, Ac, Meja, Kursi, dll)”

E. Aspek benefit

Pada dimensi ini didapatkan rata rata skor terendah 3,63, dengan skor terendah (2,88) dalam aspek ini adalah “Saya merasa puas dengan besaran imbalan gaji yang diberikan oleh perusahaan kepada saya” sedangkan untuk skor tertinggi (4,19) dalam aspek ini adalah “Saya merasa puas dengan paket benefit seperti (Asuransi Kesehatan, Bonus, THR, Cuti bulanan, dll) yang diberikan perusahaan kepada saya”

F. Aspek Komitmen dan Tata Nilai

Pada dimensi ini didapatkan rata rata skor 4,0, dengan skor terendah (3,8) dalam aspek ini adalah “Sege nap Karyawan sudah menerapkan tata nilai perusahaan dengan optimal” sedangkan untuk skor tertinggi (4,13) dalam aspek ini adalah “Karyawan sudah memiliki tingkat komitmen dan daya juang yang memadai untuk mendukung kemajuan perusahaan”

Pembahasan Skor ESS berdasarkan Variabel Usia, Pangkat, Pendidikan, Lama Bekerja, dan Unit Kerja

a. ESS *Score* berdasarkan golongan usia

1. <25 Tahun = 4,08
2. 25-34 Tahun = 3,90
3. 35 -44 Tahun = 3,92
4. 45-55 Tahun = 4,04

Diketahui dari variabel usia maka pegawai dengan rentang usia <25 tahun adalah yang memiliki skor ESS tertinggi sedangkan rentang usia 25-34 Tahun memiliki skor ESS terendah.

b. ESS *Score* Berdasarkan Jabatan

1. PKWT/*Probation* = 3,92
2. Staff = 3,90
3. *Supervisor* = 4,00
4. *Manager* = 4,04

Diketahui dari variabel jabatan maka pegawai yang memiliki jabatan Manager memiliki skor ESS Tertinggi sedangkan pegawai dengan jabatan staff memiliki skor ESS terendah.

c. ESS *Score* berdasarkan Pendidikan

1. SLTA = 3,95
2. Diploma = 4,93
3. S1 = 3,78
4. S2/S3 = 0

Diketahui dari variabel Pendidikan maka pegawai yang pendidikannya diploma memiliki skor ESS tertinggi sedangkan pegawai dengan Pendidikan S1 memiliki skor ESS Terendah.

d. ESS *Score* berdasarkan lama bekerja

1. <1 Tahun = 4,03
2. 1-2 Tahun = 3,83
3. 3-4 Tahun = 3,62
4. >5 Tahun = 4,02

Diketahui dari variabel lama bekerja maka pegawai yang lama bekerjanya <1 Tahun memiliki skor ESS tertinggi sedangkan pegawai dengan lama bekerja 3-4 Tahun memiliki skor ESS Terendah.

e. ESS *Score* berdasarkan Departemen

1. Departemen Marketing = 4,14
2. Departemen CS = 3,80
3. Departemen Operasional = 3,91
4. Departemen *Finance* = 3,97

Diketahui dari variabel departemen maka pegawai yang berada di departemen Marketing memiliki skor ESS Tertinggi sedangkan pegawai yang berada di departemen CS memiliki skor ESS Terendah.

f. ESS *Score* berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki Laki = 4,01
2. Perempuan = 3,89

Diketahui dari variabel jenis kelamin maka pegawai dengan jenis kelamin laki laki memiliki skor ESS tertinggi dibandingkan dengan pegawai berjenis kelamin perempuan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil *survey* maka diketahui bahwa tingkat kepuasan karyawan sudah diatas angka *benchmark* data kepuasan karyawan di Indonesia (3,75<3,93), namun terjadi penurunan kepuasan karyawan jika dibandingkan tahun lalu, pada tahun 2022 didapatkan *Employee Satisfaction Survey* (ESS) 3.95, sedangkan pada tahun 2023 didapatkan hasil 3.93. Skor ESS terendah terdapat pada aspek benefit yang mana pada dimensi ini didapatkan rata rata skor terendah 3,63, dengan skor terendah (2,88) dalam aspek ini adalah “Saya merasa puas dengan besaran imbalan gaji yang diberikan oleh perusahaan kepada saya” sedangkan untuk skor tertinggi (4,19) dalam aspek ini adalah “Saya merasa puas dengan paket benefit seperti (Asuransi Kesehatan, Bonus, THR, Cuti bulanan, dll) yang diberikan perusahaan kepada saya”

dan skor ESS Tertinggi didapatkan oleh aspek lingkungan kerja, pada dimensi ini didapatkan rata rata skor tertinggi yaitu 4.02, dengan skor terendah (3,94) dalam aspek ini adalah “Saya merasa puas dengan cara cara tim kerja saya memecahkan masalah” dan “Saya merasa puas dengan kebijakan/peraturan perusahaan yang diterapkan di dalam lingkungan pekerjaan” sedangkan untuk skor tertinggi (4,19) dalam aspek ini adalah “Saya merasa nyaman dengan kondisi fisik lingkungan kerja (Penerangan, Ac, Meja, Kursi, dll)”.

Perlu dilakukan peningkatan agar angka *employee satisfaction survey* kedepannya dapat lebih baik, dengan cara memberikan umpan balik/*reward* kepada karyawan yang berprestasi, selain itu juga perlu dilakukan peningkatan *salary* berdasarkan porsi kerja dan masa kerja, menyusun program tambahan benefit bagi karyawan, dan memberikan wadah untuk karyawan menyampaikan saran, masukan dan perbaikan. Temuan-temuan ini dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan dan peningkatan yang berkelanjutan, dengan tetap mempertahankan budaya organisasi yang ada di Perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hafidz, L (2023). Memahami pentingnya Employee Satisfaction di Ranah HR. Available at <https://talentics.id/resources/blog/employee-satisfaction/>, diakses tanggal 23 Desember 2023
- Hasibuan, 2001, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Bumi Aksara.
- Kreitner, R., dan Kinicki, A. 2003. Perilaku Organisasi, Dalam: Early Suandy (penterjemah). Salemba Empat, Jakarta.
- Rivai, V. dan Sagala, E. J.. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Sutrisno, E. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana