

**KEPUASAN KERJA KARYAWAN:
STUDI KASUS PADA ACCOUNT MANAGER GAMATECHNO INDONESIA**

JURNAL



Ditulis oleh :

Nama : Didik Budi Waskito
Nomor Mahasiswa : 13311527
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2017

Kepuasan Kerja Karyawan:

Studi Kasus pada Account Manager Gamatechno Indonesia

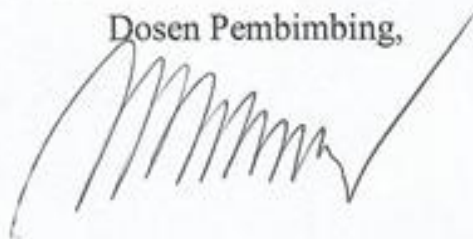
Oleh:

Nama : Didik Budi Waskito
Nomor Mahasiswa : 13311527
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Yogyakarta, 13 Oktober 2017

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Achmad Sobirin, Drs., M.B.A., Ph.D., Ak.

**Kepuasan Kerja Karyawan:
Studi Kasus pada Account Manager Gamatechno**

Didik Budi Waskito
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia
didikbudiwaskito@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini merupakan hasil dari kegiatan magang yang dilakukan oleh penulis. Penelitian ini bertujuan untuk memahami tingkat kepuasan kerja yang ada pada account manager dan bagaimana pengelolaan kepuasan kerja yang dilakukan oleh perusahaan. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian kali ini adalah *Account Manager* Gamatechno serta pimpinan dari Gamatechno. Selanjutnya yang menjadi objek penelitian adalah kepuasan kerja karyawan pada *Account Manager* Gamatechno. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan kajian dokumen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sudah tercipta kepuasan kerja yang cukup baik pada *Account Manager* Gamatechno. Perusahaan juga telah memiliki konsep penciptaan kepuasan kerja yang baik dan dijalankan secara konsisten. Hanya saja tingkat turnover masih saja tinggi di gamatechno sehingga perlu adanya kajian lain terkait dengan tingkat *turnover* selain kepuasan kerja.

Kata Kunci : *Kepuasan Kerja, Pengelolaan Kepuasan Kerja*

Abstract

This research is the result of the apprenticeship undertaken by the author. This study aims to determine the level of job satisfaction that is on and how the management of job satisfaction undertaken by company . This research is descriptive with qualitative approach. Informants in this research is Account Manager Gamatechno and leader of Gamatechno. Furthermore, the object of research is employee job satisfaction on Gamatechno Account Manager. Data collection was done by interview method, observation, and documentre view

The result of the research shows that there is a good job satisfaction in Gamatechno account manager. The company also has a concept. Its good and run consistently. It's just that the turnover rate is still high in Gamatechno need to be reviewed again with the turnover rate in addition to job satisfaction.

Key Words : *Job Satisfaction, Management Of Job Satisfaction*

PENDAHULUAN

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual, setiap individual memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda – beda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianutnya (Handoko, 2000:192). Ketika perusahaan bisa memenuhi banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu karyawan, maka tinggi pula tingkat kepuasan yang didapat individu karyawan. Demikian pula sebaliknya, semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang tidak bisa dipenuhi perusahaan sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin rendah pula tingkat kepuasan yang didapat karyawan.

Peran perusahaan sangat dibutuhkan untuk bisa menciptakan kepuasan kerja karyawan. Hal ini karena dampak yang bisa ditimbulkan oleh ketidakpuasan kerja bisa berpengaruh terhadap tujuan atau target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Salah satu dampak krusial yang bisa ditimbulkan oleh ketidakpuasan kerja adalah pergantian karyawan (*turnover*). Melalui departemen SDM perusahaan bisa melakukan langkah – langkah sistematis dan terkonsep untuk bisa menciptakan kepuasan kerja melalui konsep sumber daya manusia.

PT Gamatechno Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyedia solusi teknologi informasi. Gamatechno memiliki fokus pada pengembangan produk dan solusi teknologi informasi untuk segmen perguruan tinggi, lembaga pemerintah, perusahaan penyedia jasa transportasi dan logistik, serta industri business. Layanan yang berfokus pada 4 segmen utama tersebut selanjutnya didefinisikan sebagai *SmartCity Solution*, yaitu solusi berbasis sistem dan teknologi informasi guna mewujudkan sebuah kota cerdas dengan ciri *less paper, less time, less cash* dan *less complexity* untuk meningkatkan tatanan hidup masyarakat.

Gamatechno Indonesia diorganisasikan kedalam beberapa segmen bisnis yang berbeda, yang masing – masing ditujukan pada pasar tertentu. Hal ini lah yang membuat gamatechno menerapkan skema “*customer intimacy*” yang merefleksikan besarnya organisasi yang dilayani serta kompleksitas program komunikasi dan IT mereka. Seiring dengan perubahan pasar dan kebutuhan konsumen, dinamika *customer interface* pun juga ikut berubah. Kebutuhan konsumen yang semakin spesifik menjadikan Gamatechno menciptakan sebuah fungsi dengan struktur yang secara langsung memberdayakan individu tertentu untuk membangun hubungan yang kuat dengan konsumen. Dinamika yang Terjadi pada Account Manager

Account manager sebagai ujung tombak marketing Gamatechno merupakan bagian yang sangat esensial dalam perusahaan. Perusahaan menilai ada beberapa fenomena – fenomena yang dirasa mengganggu peran penting dari account manager.

1. *Turnover*

Yang pertama adalah tingginya tingkat turnover yang terjadi di Gamatechno

2. *Closed Compensation System*

Perusahaan lazimnya memiliki sistem kompensasi terbuka dimana informasi mengenai komponen kompensasi bisa diketahui oleh semua karyawan. Gamatechno menerapkan sistem kompensasi yang tertutup. Sistem kompensasi tertutup merupakan sebuah sistem yang tidak mempublikasikan komponen kompensasi antara karyawan satu dengan karyawan lainnya. Gamatechno menerapkan sistem kompensasi tertutup karena ingin memusatkan perhatian mereka terhadap kinerja karyawan. Fakta dilapangan muncul adanya rasa ketidakadilan yang dirasakan oleh karyawan karena merasa bahwa kurang transparannya sistem kompensasi yang ada.

Fenomena –fenomena yang terjadi merupakan dimensi – dimensi pembentuk kepuasan kerja, oleh karenanya penulis ingin menjadikannya sebagai dasar untuk melakukan penelitian. Penulis memandang bahwa penting untuk menilai sejauh mana usaha atau program yang telah dilakukan oleh perusahaan untuk menciptakan kepuasan kerja karyawan. Sehingga, berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis akan melakukan penelitian dengan judul “Kepuasan Kerja Karyawan: Studi Kasus pada Account Manager di PT Gamatechno Indonesia”.

KAJIAN PUSTAKA

Kepuasan Kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Seorang karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja ditempat kerjanya akan memiliki tingkat loyalitas yang tinggi dan memiliki kinerja yang baik terhadap perusahaan. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan yang dihasilkan dari persepsi bahwa sebuah pekerjaan membantu pekerja mencapai *value outcome* (Wagner dan John, 2010). Menurut George dan Gareth (2012:21) Kepuasan kerja adalah kumpulan perasaan dan kepercayaan yang dimiliki orang tentang pekerjaan mereka saat ini. Kepuasan kerja didefinisikan sebagai keadaan emosional yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari keseluruhan penilaian pekerjaan atau pengalaman pekerjaan seseorang, dan merupakan faktor terpenuhinya kebutuhan individu di dalam lingkungan kerja (Tziner, 2006).

b. Teori Kepuasan Kerja

Teori kepuasan kerja mencoba mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap suatu pekerjaan daripada beberapa lainnya. Teori ini juga mencari landasan tentang proses perasaan orang terhadap kepuasan kerja. Menurut George dan Gareth (81, 2012) dalam bukunya menjelaskan beberapa teori kepuasan kerja:

1. *Herzberg's Motivator-Hygiene Theory of Job Satisfaction*

Teori Herzberg mengemukakan bahwa setiap karyawan memiliki dua rangkaian kebutuhan atau persyaratan untuk mencapai kepuasan kerja, yaitu kebutuhan motivator dan kebutuhan *hygiene*. Kebutuhan motivator dikaitkan dengan aspek –aspek dalam pekerjaan itu sendiri dan seberapa menantang pekerjaan tersebut. Aspek pekerjaan seperti betapa menariknya pekerjaan, otonomi di tempat kerja, dan tanggung jawab akan memenuhi kebutuhan motivator. Kebutuhan *hygiene* dikaitkan dengan konteks fisik dan psikologis di tempat pekerjaan dilakukan. Aspek fisik (misalnya, suhu dan kenikmatan di sekitarnya), aspek psikologis (misalnya, sifat pengawasan, jumlah gaji, dan keamanan kerja) hal ini akan memenuhi kebutuhan *hygiene* karyawan.

2. *The Discrepancy Model of Job Satisfaction*

Teori *discrepancy* dari kepuasan kerja didasarkan pada gagasan sederhana, yaitu untuk menentukan seberapa puas karyawan dengan pekerjaan mereka, karyawan akan membandingkan pekerjaan mereka dengan pekerjaan yang ideal. Pekerjaan ideal ini didasarkan pada apa yang mereka pikirkan dari pekerjaan tersebut, apa yang mereka harapkan dari pekerjaan tersebut, apa yang mereka inginkan dari pekerjaan itu, atau mereka membandingkan dengan pekerjaan sebelumnya.

3. Teori Kepuasan Kerja *Steady-State*

Teori *steady-state* menunjukkan bahwa setiap karyawan memiliki tipe atau karakteristik tingkat kepuasan kerja yang disebut dengan tingkat *steady state* atau *equilibrium*. Faktor situasional atau kejadian yang berbeda di tempat kerja dapat memindahkan seorang karyawan sementara dari kondisi *steady state*, namun karyawan tersebut akhirnya akan kembali ke tingkat *equilibrium*nya.

c. Faktor – faktor Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja tergantung kesesuaian atau keseimbangan antara yang diharapkan dengan kenyataan. Faktor–faktor yang menentukan kepuasan kerja yaitu (Luthans, 2011: 142-144):

1. *The Work It Self* (Pekerjaan yang Menantang)

Karakteristik pekerjaan dan kompleksitas pekerjaan merupakan memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan kerja. Pekerjaan yang memuaskan yang ditemukan melalui survei selama bertahun-tahun mencakup pekerjaan yang menarik dan menantang.

Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan ketrampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan beragam tugas, kebebasan, dan umpan balik. Pekerjaan yang terlalu kurang menantang akan menciptakan kebosanan, tetapi pekerjaan yang terlalu banyak menantang akan menciptakan frustrasi dan perasaan gagal. Pada kondisi tantangan yang sedang, kebanyakan karyawan akan mengalami kesenangan dan kepuasan.

2. *Pay* (Gaji atau upah yang pantas)

Upah dan gaji diakui sebagai faktor psikologis yang dalam kepuasan kerja. Uang tidak hanya membantu orang mencapai kebutuhan dasar mereka tetapi juga berperan dalam memberikan kepuasan kerja. Karyawan memandang bahwa gaji merupakan cerminan bagaimana manajemen memandang kontribusi mereka terhadap organisasi.

Para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil dan segaris dengan pengharapan mereka. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat ketrampilan individu, dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan. Promosi memberikan kesempatan untuk pertumbuhan pribadi, tanggung jawab yang lebih banyak, dan status sosial yang ditingkatkan. Oleh karena itu, individu-individu yang mempersepsikan bahwa keputusan promosi dibuat secara adil, kemungkinan besar karyawan akan mengalami kepuasan dalam pekerjaannya.

3. *Promotion*

Peluang promosi memiliki efek yang bervariasi pada kepuasan kerja. Ini karena promosi memiliki sejumlah bentuk yang berbeda dan memiliki beragam penghargaan yang menyertainya. Misalnya, individu yang dipromosikan berdasarkan senioritas sering mengalami kepuasan kerja tetapi tidak sebaik orang yang dipromosikan berdasarkan kinerja.

Selain itu, promosi dengan kenaikan gaji 10 persen biasanya tidak memuaskan seperti kenaikan gaji 20 persen. Perbedaan ini membantu menjelaskan bahwa dalam beberapa tahun terakhir dengan perataan organisasi dan strategi pemberdayaan, promosi dalam pengertian tradisional untuk menaiki tangga hirarkis dalam perusahaan tidak seperti dulu lagi.

4. *Work Group* (Rekan sekerja yang mendukung)

Rekan kerja atau anggota tim yang ramah, kooperatif adalah sumber kepuasan kerja sederhana bagi karyawan. Rekan kerja, terutama dalam tim, berfungsi sebagai sumber dukungan, kenyamanan, saran, dan bantuan kepada rekan atau anggota tim. Bagi kebanyakan karyawan, bekerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu, tidaklah mengejutkan apabila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung akan mengarah ke kepuasan kerja yang meningkat. Perilaku atasan juga merupakan penentu utama dari kepuasan.

5. *Work Condition*

Kondisi kerja memiliki efek sederhana terhadap kepuasan kerja. Jika kondisi kerja bagus (lingkungan yang bersih dan menarik, misalnya), personil akan merasa lebih mudah melakukan pekerjaan mereka. Jika kondisi kerja buruk (lingkungan yang panas dan bising, misalnya), personil akan merasa lebih sulit menyelesaikan pekerjaan. Karyawan peduli akan lingkungan yang baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk mempermudah mengerjakan tugas yang baik. Studi-studi membuktikan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan sekitar yang aman,

tidak berbahaya dan tidak merepotkan. Disamping itu, kebanyakan karyawan lebih menyukai bekerja dekat dengan rumah, dalam fasilitas yang bersih dan relatif modern, dan dengan alat-

Pengelolaan Kepuasan Kerja Melalui Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Perusahaan melalui departemen SDM tentunya harus paham betul bagian – bagian dari konsep manajemen yang penting dan strategis untuk bisa meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Menurut Anthony et.al. (2002), untuk mewujudkan hal tersebut ada beberapa konsep MSDM yang dapat digunakan antara lain adalah:

1. Memberikan peluang yang sama bagi karyawan
2. Penyediaan training dan pengembangan karyawan
3. Sistem karir
4. Manajemen kinerja (*performance management*)
5. Sistem kompensasi
6. Pemberian *benefit*
7. Menciptakan lingkungan kerja yang aman dan sehat

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa dan kejadian yang terjadi pada saat sekarang dimana peneliti berusaha memotret peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian untuk kemudian digambarkan sebagaimana adanya (Sudjana dan Ibrahim, 1989:64). Istilah kualitatif dimaksudkan sebagai jenis penelitian yang temu – temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistic atau bentuk hitungan lainnya (Strauss and Corbin, 2009:4). Sehingga metode deskriptif kualitatif mempelajari masalah – masalah yang ada serta tata cara kerja yang berlaku. Penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mendeskripsikan apa – apa yang saat ini berlaku. Di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi yang sekarang terjadi atau ada. Dengan kata lain penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk memperoleh informasi – informasi mengenai keadaan yang ada (Mardali, 1999:26).

Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, ada beberapa cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data:

1. Observasi Partisipasi

Observasi partisipasi adalah pendekatan yang sering digunakan dalam studi kasus, studi etnografi, dan studi *grounded theory*. Dalam observasi partisipasi, peneliti mengumpulkan data dengan berpartisipasi dalam kehidupan sehari-hari kelompok atau organisasi yang diteliti. Peneliti melakukan kegiatan magang untuk bisa melakukan observasi partisipasi kepada objek penelitian. Peneliti melakukan kegiatan magang di PT Gamatechno Indonesia selama tiga bulan dimulai dari tanggal 1 Desember 2016 sampai 28 Februari 2017. Aktivitas – aktivitas magang yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Peneliti harus mengikuti kegiatan yang sudah dijadwalkan di dalam Business Development. Peneliti masuk dari hari senin sampai jumat dimulai pukul 08.00 – 16.30
2. Peneliti juga mengikuti rapat – rapat koordinasi internal business development maupun rapat koordinasi antara business development dengan account manager
3. Selama kegiatan magang peneliti bisa melihat kegiatan harian dari Gamatechno maupun yang lebih spesifik kegiatan dari account manager

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara

(*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut (Moloeng, 2014:186). Pada penelitian ini, kriteria narasumber yang akan diwawancarai adalah sebagai berikut:

- a. Narasumber utama adalah para Account Manager PT Gamatechno Indonesia.
- b. Narasumber pendukung adalah para manager dari PT Gamatechno Indonesia

Berdasarkan kriteria narasumber di atas, maka terpilih beberapa narasumber yang akan menjadi subyek penelitian ini, yaitu:

Proses Analisis Data

1. Transkrip data

Setelah seluruh data diperoleh maka hasil wawancara dicatat dan dibuat transkripnya. Transkrip wawancara dibuat kata demi kata dengan memisahkan kata, frase, atau kalimat yang akan diolah dan yang tidak berhubungan dengan pertanyaan penelitian.

2. Reduksi data

Penulis membaca ulang seluruh data yang sudah ditranskripkan. Pada bagian tertentu penulis akan menentukan hal-hal yang dianggap penting dan diambil kata kuncinya.

3. Triangulasi

Merupakan proses cek dan recek antara sumber data dengan sumber data lainnya.

4. Penyajian data

Setelah data didapat, peneliti melakukan analisis data dengan cara menginterpretasikan data berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan dan landasan teori yang ada. Menurut Kvale dalam Poerwandari (2007: 191), interpretasi mengacu pada upaya memahami data secara lebih ekstensif sekaligus mendalam. Peneliti memiliki perspektif mengenai apa yang sedang diteliti dan menginterpretasi data melalui perspektif tersebut. Dalam penelitian ini data diberikan dalam bentuk narasi deskriptif.

5. Penyimpulan akhir

Setelah data dianalisis dapat diambil kesimpulan mengenai masalah yang diteliti. Penarikan kesimpulan merupakan kesimpulan akhir dari hasil penelitian. Data kualitatif adalah data yang berupa kata-kata. Data kualitatif dapat berasal dari berbagai sumber primer dan / atau sumber sekunder, seperti individu, kelompok fokus, catatan perusahaan, publikasi pemerintah, dan internet. Analisis data kualitatif ditujukan untuk membuat kesimpulan yang valid dari jumlah data yang dikumpulkan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Wawancara

Pada penelitian kali ini peneliti melakukan wawancara terhadap delapan account manager Gamatechno untuk melihat sejauh mana kepuasan kerja yang ada. Berdasarkan kajian literature yang telah dilakukan oleh peneliti, maka ditetapkan *guideline* untuk mengukur kepuasan kerja yaitu:

- a. *The Work It Self* (pekerjaan yang menantang)
- b. *Pay* (gaji atau upah yang pantas)
- c. *Promotion*
- d. *Work Condition* (kondisi kerja yang mendukung)
- e. *Work Group* (rekan kerja yang mendukung)

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 8 narasumber dengan *guidelines* yang disebutkan diatas maka dapat disajikan data sebagai berikut:

No	Guidelines	Persentase
1	Pekerjaan yang menantang	100%
2	Pay	75%
3	Promotion (jenjang karir)	47,5%
4	Kondisi kerja yang mendukung	100%
5	Rekan kerja yang mendukung	100%

Secara statistik dari kelima aspek yang diajukan kepada 8 narasumber menghasilkan angka kepuasan kerja 84,5%.

Pembahasan

Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

a. Pekerjaan yang menantang

Industry teknologi informasi dan komunikasi saat ini merupakan industri dengan karakteristik sangat dinamis, memiliki perubahan yang cepat, serta dibutuhkan level adaptasi yang tinggi. Hal ini lah yang menjadikan Gamatechno menjadi perusahaan yang berisi mayoritas adalah talenta muda menjadi perusahaan yang selalu tertantang untuk menemukan solusi – solusi bagi masyarakat. Pimpinan PT Gamatechno menyadari betul bahwa industri ini memang menuntut semua entity perusahaan untuk bisa terus beradaptasi dengan perubahan yang cepat, hal demikian baik disampaikan menurut manajer HR PT Gamatechno Andri Kushendarto, Nanang Ruswianto selaku general manager multimedia.

Berdasarkan wawancara kepada masing – masing informan budaya kerja maupun jobdesc dari *account manager* (AM) sangat menantang karena disamping *goal* dari *account manager* adalah sales, tujuan akhirnya menjual sesuatu. Tapi salah satu tugasnya dari AM juga melakukan engagement dengan klien, bagaimana AM bisa melakukan *maintaining relation* dengan si klien sehingga klien merasa difasilitasi untuk kebutuhan – kebutuhan mereka. Mengedukasi, kemudian memberikan alternative solusi itu tugasnya AM

b. Gaji atau Upah yang pantas

Kompensasi finansial maupu non finansial yang diterima AM digamatechno dirasa lebih dari cukup, para narasumber mengatkan bahwa perusahaan selain memberikan kompensasi finansial juga memberikan fasilitas – fasilitas kantor yang membuat mereka nyaman. Fasilitas klub hobi merupakan salah satu point yang menurut mereka menjadi pembeda antara Gamatechno dengan perusahaan lain.

a. Kompensasi Finansial

Selain gaji pokok, ada komponen lain seperti bonus penjualan dan kehadiran. Bonus penjualan merupakan hal yang cukup memotivasi AM

b. Kompensasi non Finansial

Klub hoby, mesin minuman, fasilitas perjalanan dinas, rencana karir, fasilitas kerja seperti laptop merupakan hal – hal yang membuat mereka nyaman dan semangat bekerja

Account manager gamatechno merasa bahwa kompensasi yang mereka terima sudah pantas dan memotivasi mereka.

c. Kondisi Kerja yang Mendukung

AM memandang kondisi kerja Gamatechno sangat mendukung mereka untuk bekerja

1. Perusahaan menyediakan semua fasilitas yang mereka butuhkan untuk melakukan tugas mereka
2. Tempat kerja yang di desain *cool and fun* membuat mereka merasa nyaman, termasuk adanya *happy zone*
3. Kondisi tempat kerja yang nyaman dan sangat kondusif

d. Rekan Kerja yang Mendukung

AM dalam menjalankan tugasnya merasa bahwa level sinergitas dengan sudah berjalan baik. Koordinasi, komunikasi dengan atasan dan tim teknis dirasa berjalan dengan sangat baik. Komunikasi dua arah antara atasan dengan AM menjadi poin penting bagi AM untuk berkinerja maksimal

e. Kesesuaian Kepribadian dengan Pekerjaan

Account Manager Gamatechno memandang bahwa apa yang tugas – tugas sebagai AM sudah dijelaskan secara baik oleh perusahaan. Pada prakteknya senior – senior yang ada di perusahaan selalu memberikan arahan dan tips – tips untuk melakukan pekerjaan. Hal ini menjadikan mereka mudah untuk beradaptasi

Kepuasan kerja karyawan memiliki konsekuensi tidak hanya untuk karyawan tetapi juga untuk rekan kerja, manajer, kelompok, tim, dan organisasi secara keseluruhan. Pada bagian sebelumnya sudah di paparkan bahwa tingkat kepuasan yang terjadi di account manager secara keseluruhan cukup tinggi, jika di rata – rata yaitu 82%. Dari kelima point yang menjadi indikator yaitu pekerjaan yang menantang, kompensasi, jenjang karir, kondisi kerja yang mendukung, dan rekan kerja yang mendukung jenjang karir mendapatkan poin paling rendah yaitu 47,5%.

Sebagai pembandingan peneliti akan menunjukkan tingkat kepuasan kerja dan tingkat turnover di perusahaan ber basis IT dunia. Pertama adalah adalah Google, survei yang dilakukan oleh *Payscale* terhadap perusahaan Fortune 500 Google menempati urutan keempat untuk perusahaan dengan tingkat turnover tertinggi. Berdasarkan data yang dihimpun oleh *Payscale* tingkat kepuasan di Google sebesar 84 % serta tingkat stress sebesar 48%. Perusahaan kedua adalah Amazon sebagai perusahaan dengan tingkat turnover tertinggi ke dua, kepuasan yang tercipta di perusahaan tersebut sebesar 71% dan tingkat stress sebesar 33%.

Berdasarkan data diatas dapat kita lihat bahwa kedua perusahaan tersebut merupakan perusahaan dengan tingkat turnover yang tinggi, disisi lain kedua perusahaan itu juga memiliki tingkat kepuasan yang tinggi yaitu Google sebesar 84% dan Amazon 71%. Niedermen et.al (2007) menyatakan bahwa dalam studi yang telah dilakukan hanya 12% dari karyawan IT yang mengikuti atau sesuai dengan teori dalam literature manajemen. Artinya bahwa sebagian karyawan perusahaan IT tidak sesuai dengan literature manajemen pada umumnya, termasuk dalam hal turnover

Apa yang terjadi di Google dan Amzon sama dengan apa yang terjadi dengan Gamatechno khususnya pada bagian account manager. Tingkat kepuasan kerja yang sudah tercipta dengan baik ternyata tidak dibarengi dengan tingkat turnover yang rendah.

Pengelolaan Kepuasan Kerja Melalui Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

a. Memberikan peluang yang sama bagi karyawan

Berdasarkan ketiga aspek yang menjadi sarana bagi Gamatechno untuk menciptakan kepuasan kerja bagi karyawan yaitu pengelolaan SDM yang baik, tempat dan suasana kerja yang mendukung, dan budaya organisasi, perusahaan memberikan kesempatan sebesar – besarnya kepada karyawan untuk mendapatkan pendidikan lanjut, sertifikasi keahlian dan berbagai pelatihan diberikan kepada karyawan yang memiliki potensi dan berprestasi. Dengan adanya perusahaan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk berkembang secara intelektual akan berdampak pada kepuasan kerja karyawan

b. Penyediaan training dan pengembangan karyawan

Gamatechno memberikan porsi yang cukup besar pada program pengembangan skill karyawan baik *hard skill* maupun *soft skill*, mental serta karir untuk meningkatkan kualitas kerja dan loyalitas karyawan. Gamatechno memberikan kesempatan positif kepada karyawan untuk tumbuh secara intelektual dan memperluas basis ketrampilan mereka. Hal ini akan mendorong kepuasan kerja karyawan

c. Sistem karir

Pada aspek pengelolaan SDM, Gamatechno memberi perhatian besar mulai proses rekrutmen karyawan, dimana Gamatechno sangat mengedepankan talenta muda yang kreatif, inovatif dan memiliki semangat tinggi sebagai motor inovasi perusahaan. Selanjutnya Gamatechno memberikan porsi yang cukup besar pada program pengembangan skill karyawan baik *hard skill* maupun *soft skill*, mental serta karir untuk meningkatkan kualitas kerja dan loyalitas karyawan. Kesempatan untuk mendapatkan pendidikan lanjut, sertifikasi keahlian dan berbagai pelatihan diberikan kepada karyawan yang memiliki potensi dan berprestasi

d. Manajemen kinerja (*performance management*)

Proses pengawasan dan pengendalian yang dilakukan di perusahaan dibantu oleh sistem aplikasi. gHR adalah *software* yang memberikan kemudahan dalam pengelolaan data karyawan, pencatatan proses mutasi, penilaian kerja, penyederhanaan pengelolaan gaji dan penghitungan PPh (Pajak Penghasilan) serta melakukan rekapitulasi kehadiran karyawan.

Software gHR dirancang agar dapat mengelola *database* presensi karyawan, baik yang dilakukan dengan sistem *barcode*, *fingerprint* dan *smartcard*, dan kemudian mengintegrasikannya dengan sistem *payroll* karyawan. Kerumitan dalam penghitungan gaji dan mengetahui kapan karyawan habis kontrak, dapat diselesaikan dengan aplikasi ini.

e. Sistem kompensasi

Gamatechno memang berbeda dengan perusahaan pada umumnya. Perusahaan lazimnya memiliki sistem kompensasi terbuka dimana informasi mengenai komponen kompensasi bisa diketahui oleh semua karyawan. Gamatechno menerapkan sistem kompensasi yang tertutup. Sistem kompensasi tertutup merupakan sebuah sistem yang tidak mempublikasikan komponen kompensasi antara karyawan satu dengan karyawan lainnya. Gamatechno menerapkan sistem kompensasi tertutup karena ingin memusatkan perhatian mereka terhadap kinerja karyawan.

Fakta dilapangan muncul adanya rasa ketidakadilan yang dirasakan oleh karyawan karena merasa bahwa kurang transparannya sistem kompensasi yang ada. Hal ini tentunya menjadi catatan tersendiri bagi Gamatechno untuk bisa mengukur seberapa puaskah karyawan terhadap sistem kompensasi yang ada.

f. Pemberian *benefit*

Gamatechno sudah memiliki sertifikasi ISO ini berarti Gamatechno sudah memiliki jaminan mutu management. Tapi memang ada beberapa SOP yang dirasa karyawan tidak dilaksananan. Pemberian bonus yang tidak sesuai dengan SOP menjadikan karyawan merasa kurang dihargai

g. Menciptakan lingkungan kerja yang aman dan sehat

Gamatechno menerapkan konsep kantor yang “*Cool & Fun*” untuk bekerja. Dikarenakan berisi anak muda, desain kantor Gamatechno dibuat untuk menciptakan atmosfer yang unik, fresh dan menyenangkan. Selain itu tidak ketinggalan perusahaan melengkapi kantor dengan berbagai fasilitas untuk relaksasi dan refreshing baik berupa game maupun fasilitas olah raga. Tidak cukup itu saja, Gamatechno memberikan fasilitas pembentukan klub hobi bagi karyawan agar tercipta hubungan antar individu yang lebih akrab dan hangat. Dengan demikian, kantor tidak hanya menjadi tempat bekerja melainkan seperti halnya sebuah keluarga besar.

Apa yang dilakukan Gamatechno sudah sesuai dengan teori yaitu membangun kepuasan kerja pada aspek tempat dan suasana kerja. Bagaimanapun juga kantor merupakan tempat dimana karyawan melaksanakan tugas – tugas mereka, sehingga kenyamanan dan keamanan tempat kerja menjadi factor penting kepuasan kerja.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Dari sisi perusahaan, konsep yang dilakukan oleh Gamatechno untuk menciptakan kepuasan kerja telah dibuat dengan sistematis dan dijalankan secara konsisten. Hal ini terlihat dari usaha yang telah dilakukan Gamatechno dengan membuat program – program penunjang kepuasan kerja. Dalam menciptakan kepuasan kerja manajemen Gamatechno melalui departemen SDM telah memfokuskan penciptaan kepuasan kerja melalui tiga aspek, yaitu pengelolaan SDM yang baik, tempat dan suasana kerja yang mendukung, dan budaya organisasi yang sesuai dengan kebutuhan industri.

Dari sisi account manager, kepuasan kerja sudah tercipta dengan baik. Meskipun pada aspek kompensasi adanya rasa ketidakadilan dari sistem kompensasi yang ada. Pada aspek promosi banyak karyawan yang tidak terlalu mengejar karir di Gamatechno, kebanyakan mereka masih menikmati posisinya sebagai AM saat ini. Hal ini karena mereka sebagai sales, bonus atas capaian yang mereka raih menjadi motivasi besar mereka

Berdasarkan temuan literatur dan diskusi yang telah dikemukakan sebelumnya Gamatechno khususnya account manager sudah tercipta kepuasan kerja dengan baik, akan tetapi disisi lain tingkat turnover account manager masih juga tinggi. Hal ini membuktikan atau memperkuat fenomena yang terjadi di industri IT bahwa kepuasan kerja yang tinggi tidak secara otomatis mempengaruhi tingkat turnover rendah. Ketidakpuasan memang dapat dapat memicu turnover dalam organisasi. Namun kepuasan kerja yang terjadi di organisasi tidak menjamin bahwa tingkat turnover akan rendah.

Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang ada maka penulis merekomendasikan perusahaan untuk :

1. Tetap mempertahankan dan meningkatkan program – program untuk meningkatkan kepuasan kerja
2. Melakukan evaluasi secara berkala dari program – program penunjang kepuasan kerja
3. Melakukan evaluasi terhadap penerapan SOP yang ada di perusahaan
4. Meminta feedback kepada karyawan atas program – program kepuasan kerja
5. Melakukan evaluasi terhadap penerapan kompensasi yang diberikan
6. Melakukan kajian lain terkait tingkat turnover yang ada

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

Aharon Tziner, Alla Ben-David, and Lior Oren, Gil Sharoni (2014), Attachment to work, job satisfaction and work centrality, *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 35 Issue: (6), pp.555-565.

Alina Ileana Petrescu, Rob Simmons (2008), Human resource management practices and workers' job satisfaction, *International Journal of Manpower*, Vol. 29 Issue: (7), pp.651-667.

Anthony, W.P., Kacmar, K.M., and Perrew P.L. (2002). *Human Resource Management: A Strategic Approach*, Thomson Learning.

Company Profile Book Gamatechno.

Company Profile Gamatechno. Tersedia www.gamatechno.com. Diakses (22 Juni 2017)

Culbertson, S. (2009), Do satisfied employees mean satisfied customers?, *Academy of Management Perspectives*, Vol. 23 No. (1), pp. 76-7.

Cumming T.G., Cumming, T.G. and Worley, C.G. (2005), *Organization Development and Change*, Thomson Corporation.

Daulatram B. Lund (2003), Organizational culture and job satisfaction, *Journal of Business & Industrial Marketing*, Vol. 18 Issue: (3), pp.219-236.

De Wet Van Der Westhuizen, Gail Pacheco and Don J. Webber (2012), Culture, participative decision making and job satisfaction, *The International Journal of Human Resource Management*, 23: (13), 2661-2679.

Druckman, D. and Jarome E. (1997), Enhancing Organizational Performance, Tersedia <http://www.nap.edu/catalog/5128.html>. Diakses (22 Agustus 2017).

Gault, J., Redington, J. and Schlager, T. (2000), Undergraduate business internships and career success: are they related?, *Journal of Marketing Education*, Vol. 22 No. (1), pp. 45-53.

George, Jeniffer M. and Gareth R. Jones (2012), *Understanding and Managing Organizational Behavior* 6th, Prentice Hall, Upper Sanddle River, N.J.

Gomes, Faustino C. (1995). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andy Offset

Handoko T. Hani (2000), *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*, Edisi II, Cetakan Keempat Belas, Penerbit BPFE, Yogyakarta

Handoko, T. Hani (2003), *Manajemen Personalia Sumber Daya Manusua*, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.

Lilian M. de Menezes (2012), Job satisfaction and quality management: an empirical analysis, *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 32 Issue: (3), pp.308-328.

- Lo, Jenice (2013), The information technology workforce: A review and assessment of voluntary turnover research, *Springer science and business media*.
- Locke, E.A. (1969), what is Job Satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, (4), 309–336.
- Luthan, Fred (2011), *Organizational Behavior An Evidence-Based Approach 12th*, New York: McGraw-Hill Irwin, 1221 Avenue of the Americas.
- Mardali (1999), *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Mathil, Robert L. and John H. Jackson (2011), *Human Resource Management 13th*, South-Western Cengage Learning, 5191 Natorp Boulevard Mason, OH 45040 USA.
- Moleong, Lexy J., (2014), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- S.P, Hasibuan, Malayu (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara Pertama.
- Saunders, Mark, Philip Lewis, Adrian Thornhill (2009), *Research Methode for Business Student 5th*, Prantice Hall, Edinburgh Gate Harlow Essex CM20 2JE England
- Sekaran, Uma & Roger Bougy (2013), *Resaerch Methode for Business :a Skill Building Approach 6th*, Wiley, West Sussex, United Kingdom.
- Shuman, Jeffrey S dan Harris Corporation (2009) *The Account Manager Role: Key to a Successful Customer Interface*.
- Simamora, Henry (2004), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Edisi Ketiga, Cetakan Bagian Penerbitan STIE YKPN.
- Strauss, A & Corbin, J. (2009), *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sudjana, N. & Ibrahim., (1989), *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*, Bandung: Sinar Baru.
- Sumarsono, Sonny (2004), *Metode Riset Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta:
Graha Ilmu