

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

SKRIPSI



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**

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir
guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Manajemen
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Oleh:

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

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2017**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 10 Oktober 2017

Penulis,



Didik Budi Waskito

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Kepuasan Kerja Karyawan:

Studi Kasus pada Account Manager Gamatechno Indonesia

Oleh:

Nama : Didik Budi Waskito

Nomor Mahasiswa : 13311527

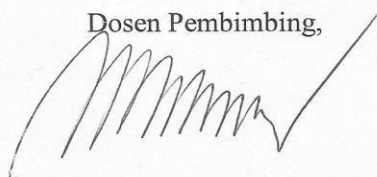
Program Studi : Manajemen

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.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

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

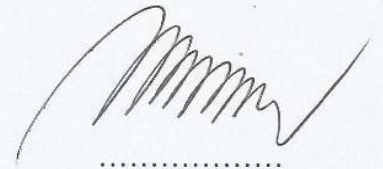
Disusun Oleh : **DIDIK BUDI WASKITO**

Nomor Mahasiswa : **13311527**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Senin, tanggal: 13 November 2017

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Achmad Sobirin, Drs., MBA., Ph.D.



.....

Penguji : Arif Hartono, Drs., MHRM., Ph.D.



.....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

MOTTO

“Dan di antara tanda-tanda kekuasaan-Nya ialah Dia menciptakan untukmu istri-istri dari jenismu sendiri, supaya kamu cenderung dan merasa tenteram kepadanya, dan dijadikan-Nya di antaramu rasa kasih dan sayang. Sesungguhnya pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda bagi kaum yang berpikir”

(QS. Ar Rum 30:21)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain”

(QS Al Insyirah: 6,7)

“Hai orang-orang yang beriman, mintalah pertolongan dari Allah dengan kesabaran dan shalat.

Sungguh Allah bersama orang-orang yang sabar”

(QS Al Baqarah: 153)

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*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirobbil'alamin. Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala hidayah dan karuniaNya, shalawat serta salam bagi Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “Kepuasan Kerja Karyawan: Studi Kasus pada Account Manager Gamatechno Indonesia”. Tugas ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan S1 di Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang sudah tercipta dengan baik tidak secara otomatis bisa menekan tingkat *turnover*.

Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah turut serta dalam membantu proses pembuatan hingga selesainya tugas ini. Ucapan terimakasih penulis ucapkan kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan hidayah dan karuniaNya kepada penulis hingga saat ini.
2. Kedua orang tua Pujo Hartoko dan Wawang Mulyaningsih juga kakak dan adikku Andri Pratama Sunanto, Putri Intan Rengganis, Nenden Mutiara Ramadhani, Ummu Muthia Maharani, Gendis Ayu Apsarini yang selalu memberikan arahan, mendukung, memotivasi, dan mendoakan penulis hingga saat ini.
3. Bapak Dr. Drs. Dwiprpto Agus Hardjito, M.Si. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

4. Bapak Dr. Drs. Sutrisno, M.M selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
5. Bapak Achmad Sobirin, Drs., M.B.A., Ph.D., Ak. selaku dosen pembimbing skripsi yang memberi ilmu, arahan dan bantuan, serta dukungannya dalam setiap proses penyelesaian skripsi ini.
6. Direktur PT Gamatechno Indonesia serta seluruh pihak Gamatechno yang telah bersedia meluangkan waktunya menjadi narasumber penelitian.
7. Royan Chandra Rusdi Wijaya sebagai teman seperjuangan sekaligus senior saya yang selalu meminta untuk wisuda bareng
8. Navi Fauziah Ahmantari yang sudah memberikan banyak informasi serta secuil dukungan moril untuk terwujudnya tugas akhir ini
9. Sahabat-sahabat yang telah membantu, memotivasi, dan mendoakan penulis hingga saat ini.

Sebagai penutup, penulis berharap supaya hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada Gamatechno sebagai acuan perbaikan tingkat kepuasan kerja yang ada, dan juga dapat sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 10 Oktober 2017

Penulis,

Didik Budi Waskito

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul Depan	i
Halaman Judul.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Halaman Berita Acara Ujian Skripsi.....	v
Halaman Motto	vi
Abstrak	vii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	92
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Permasalahan	3
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Kegiatan.....	5
1.5 Manfaat Kegiatan.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Hasil Penelitian yang Relevan	8
2.2 Kepuasan Kerja.....	9
2.3 Pengelolaan Kepuasan Kerja Melalui Konsep MSDM	16
BAB III METODELOGI PENELITIAN	20

3.1. Pendekatan Penelitian	20
3.2. Jenis Data Penelitian	21
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.4 Proses Analisis Data	25
3.5 Sistematika Penulisan	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Analisis Hasil Penelitian.....	29
4.1.1 Profil Perusahaan.....	29
4.1.2 Faktor – Faktor Pembentuk Kepuasan Kerja.....	48
4.1.3 Pengelolaan Kepuasan Kerja Melalui Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia dan Pratek Penerapan Kepuasan Kerja di PT Gamatechno Indonesia	59
4.2 Pembahasan	65
4.2.1 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	65
4.2.2 Pengelolaan Kepuasan Kerja Melalui Konsep MSDM.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Rekomendasi.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Struktur Organisasi	40
Tabel 4.2 Hasil Wawancara	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Steady State</i>	12
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	39

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Era kesejagadan yang terjadi saat ini membuat praktik bisnis menjadi sangat dinamis dan memiliki perubahan yang cepat, hal ini menjadi tantangan bagi para pelaku bisnis. Dunia bisnis dituntut harus adaptif terhadap perubahan ini. Kegagalan dalam merespon lingkungan akan mengakibatkan tidak tercapainya tujuan, bahkan kehancuran organisasi (Druckman and Jarom, 1997:8). Organisasi dalam hal ini adalah perusahaan harus bisa meramu strategi guna menghadapi tantangan dan menghasilkan keunggulan kompetitif yang digunakan untuk bersaing dengan kompetitor. Brewster *et al.* (2000) mengemukakan bahwa agar dapat diperoleh suatu keunggulan kompetitif yang kuat dan bertahan dalam jangka panjang, perusahaan haruslah memiliki suatu kelebihan dalam *skill* dan kapabilitas yang dimiliki oleh para karyawannya.

Terdapat empat ruang lingkup dalam manajemen yaitu manajemen keuangan, manajemen produksi, manajemen pemasaran, dan manajemen sumber daya manusia. Manajemen SDM adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi (Mathis and Jackson, 2006:3). Dari keseluruhan sumber daya yang tersedia dalam suatu organisasi, baik organisasi publik maupun swasta, sumber daya manusia adalah yang paling penting dan yang sangat menentukan, karena jika tanpa sumber daya manusia yang handal maka akan sulit bagi organisasi untuk mencapai tujuannya (Gomes, 1995 : 2). SDM merupakan asset yang sangat berharga bagi perusahaan yang harus dikelola dengan baik oleh perusahaan, oleh karena itu perusahaan harus mengetahui dan

memahami fungsi-fungsi manajemen SDM sehingga bisa memberikan kontribusi yang maksimal bagi perusahaan berupa penciptaan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Aset organisasi paling penting yang harus dimiliki oleh perusahaan dan sangat diperhatikan oleh manajemen adalah aset manusia (Simamora, 2004:3)

Sumber daya manusia sebagai aset vital dalam organisasi sudah sewajarnya untuk dikelola dengan baik, SDM yang ada harus diberdayakan dengan maksimal sehingga mereka memiliki kinerja yang sesuai dengan harapan organisasi. Salah satu bentuk pengelolaan SDM yang baik oleh perusahaan adalah perusahaan bisa memberikan kepuasan kerja kepada karyawannya. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka (Handoko, 2003). Kepuasan kerja yang dirasakan karyawan akan membuat karyawan berkembang dan loyal terhadap pekerjaan mereka. (Hasibuan, 2013) Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja.

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.

Berbagai definisi yang dikemukakan memperlihatkan bahwa kepuasan kerja bukan merupakan konsep yang memiliki satu ukuran. Seseorang dapat merasa puas pada

satu aspek pekerjaan namun tidak puas pada satu atau lebih aspek yang lain. Artinya perusahaan harus mempunyai dimensi mana saja yang perlu untuk diprioritaskan sebagai landasan mereka untuk menentukan program kepuasan kerja yang akan diterapkan.

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.

1.2. Permasalahan

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 adanya keluhan dari general manager multimedia perihal loyalitas dari account manager. Keluhan ini didasarkan atas fakta yang terjadi dilapangan bahwa divisi multimedia sering direpotkan dengan seringnya pergantian acoount manager. Hal ini merepotkan karena pasar tenaga kerja belum bisa menyediakan SDM siap pakai sebagai account manager. Ketika ada account manager baru setidaknya butuh waktu satu tahun untuk yang bersangkutan bisa memahami tugas dan tanggung jawabnya secara *auto pilot*. Ketika sering terjadi pergantian account manager maka akan banyak waktu yang terbuang.

2. *Closed Compensation System*

Penulis merasa bahwa sistem kompensasi yang diterapkan di Gamatechno merupakan hal yang baru. Selama dibangku kuliah penulis hanya mengetahui teori – teori tentang sistem kompensasi terbuka. 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.

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”**.

1.3. Rumusan Masalah

Seperti yang telah diuraikan pada latar belakang sebelumnya, maka dapat disimpulkan rumusan masalahnya yaitu:

1. Bagaimana upaya PT Gamatechno Indonesia mewujudkan kepuasan kerja karyawan?
2. Apakah Account manager PT Gamatechno sudah mendapatkan kepuasan kerja?

1.4. Tujuan Kegiatan

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan dari kegiatan ini yaitu :

1. Tujuan Umum

- a. Mengembangkan wawasan dan pengalaman mahasiswa
- b. Meningkatkan pemahaman mengenai praktek dalam dunia kerja sehingga dapat memberikan bekal kepada mahasiswa untuk terjun langsung kelapangan.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui bagaimana upaya PT Gamatechno Indonesia dalam mewujudkan kepuasan kerja di perusahaan
- b. Untuk mengetahui apakah account manager PT Gamatechno Indonesia sudah mendapatkan kepuasan kerja

1.5. Manfaat Kegiatan

Disamping tujuan yang telah diuraikan di atas, penelitian ini juga mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Merupakan langkah pengaplikasian dari teori-teori yang telah didapat dalam sebuah pendidikan formal ke dalam suatu dunia kerja yang riil. Dari penelitian ini juga memberi gambaran kepada penulis tentang permasalahan-permasalahanyang dihadapi oleh perusahaan yang terkait dengan kepuasan kerja disebuah perusahaan.

2. Bagi perusahaan

Sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi perusahaan untuk kedepannya dalam menciptakan kepuasan kerja bagi karyawan agar menjadi lebih baik lagi.

3. Bagi pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan referensi atau data pengetahuan khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Hasil Penelitian yang Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Jenice Lo (2013) dengan judul, “*The information technology workforce: A review and assessment of voluntary turnover research*”.

Penelitian ini mengkaji dan menilai literatur yang ada mengenai pergantian karyawan yang terjadi dalam dalam industri TI. Penelitian ini mereview sebanyak 11 jurnal dan 45 artikel terkait dengan turnover di industri IT. Penelitian telah mengidentifikasi secara akurat faktor individu dan organisasi yang mempengaruhi turnover di antara profesional TI. Atribut termasuk otonomi, signifikansi tugas, dan gaji yang baik memiliki dampak positif pada kepuasan kerja, sedangkan kelelahan dan kelebihan beban kerja memiliki dampak negatif pada kepuasan, sehingga meningkatkan intensi turnover.

Penelitian ini menjelaskan bahwa meskipun sudah banyak sekali penelitian dengan topik turnover pada industri IT dan rekomendasi kepada organisasi akan tetapi tren turnover di industri IT tetap tinggi. Salah satu faktor pendorong terjadinya turnover adalah kepuasan kerja akan tetapi dalam industri IT kepuasan kerja tinggi tidak menjamin tingkat turnover rendah.

Relevansi penelitian ini terhadap penelitian yang dilakukan oleh penenliti adalah bahwa tingkat turnover karyawan bisa dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kerja karyawan. Fenomena yang terjadi di Gamatechno adalah tingkat turnover yang tinggi, apakah hal ini juga berarti kepuasan kerja yang tercipta juga rendah. Penelitian

ini berfokus bagaimana tingkat kepuasan kerja yang ada dan pengelolaan kepuasan kerja oleh perusahaan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Alina Ileana Petrescu dan Rob Simmons (2008) dengan judul “*Human resource management practices and workers’ job satisfaction*”.

Penelitian ini menyelidiki pengaruh praktik HRM terhadap kepuasan kerja secara keseluruhan dan kepuasan mereka terhadap gaji. Penelitian ini menganalisis dua British datasets yaitu *Changing Employment Relationships, Employment Contracts and the Future of Work Survey (CERS)* dan *Workplace Employment Relations Survey (WERS)*. Penelitian ini menemukan bahwa praktik HRM secara signifikan berpengaruh pada keseluruhan kepuasan kerja dan kepuasan terhadap kompensasi mereka. Secara khusus, kami menemukan bahwa para pekerja menikmati *on-going learning*, otonomi pekerjaan, pengawasan yang tidak terlalu ketat, pertemuan rutin dengan para manajer juga memiliki efek terhadap kepuasan kerja, kepuasan dengan gaji lebih tinggi ketika senioritas dan skema kinerja individu ada pada tempatnya.

Penelitian ini menjelaskan bahwa praktik HRM berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Relevansi dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah bahwa proses pengelolaan kepuasan kerja yang dilakukan oleh Gamatechno juga dilakukan dengan aspek – aspek dari praktik pengelolaan SDM.

2.2. 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). Kepuasan kerja merupakan dimensi penting dari kesejahteraan karyawan dan juga merupakan indikator keberhasilan organisasi (Culbertson, 2009; Korunka et al., 2003). Secara umum, kepuasan kerja didefinisikan sebagai "fungsi dari hubungan yang dirasakan antara apa yang diinginkan seseorang dari pekerjaannya dengan apa yang dirasakan seseorang dari apa yang diterima dari pekerjaannya (Locke, 1969). Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja.

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 (George dan Gareth, 2012:81).

2. *The Discrepancy Model of Job Satisfaction*

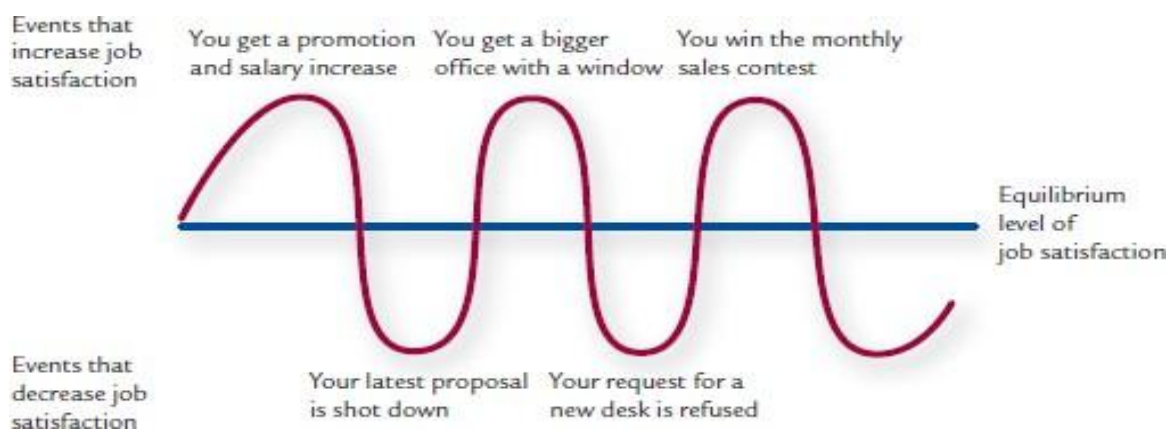
Teori *discrepancy* dari kepuasan kerja didasarkan pada gagasan sederhana, yaitu untuk menentukan seberapa puas karyawan dengan pekerjaan mereka, karyawan akan membandingkan pekerjaan mereka dengan pekerjaan yang ideal. Pekerjaan ideal ini didasarkan pada apa yang mereka pikirkan dari pekerjaan tersebut, apa yang mereka harapkan dari pekerjaan tersebut, apa yang mereka inginkan dari pekerjaan itu, atau mereka membandingkan dengan pekerjaan sebelumnya. Menurut teori *discrepancy*, ketika harapan karyawan tentang pekerjaan ideal mereka tinggi, dan ketika harapan tersebut tidak terpenuhi, karyawan akan merasa tidak puas. Sebagai contoh lulusan perguruan tinggi (*fresh graduate*) mungkin cenderung memiliki harapan yang terlalu tinggi untuk pekerjaan pertama mereka. Mereka pasti akan mengalami ketidakpuasan kerja ketika posisi baru mereka ternyata gagal memenuhi harapan mereka yang tinggi (George dan Gareth, 2012:82).

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 ekuilibriumnya (lihat Gambar 1). Misalnya, menerima promosi dan kenaikan gaji mungkin untuk sementara meningkatkan tingkat kepuasan kerja karyawan, namun pada akhirnya akan kembali ke tingkat ekuilibrium.

Teori steady-state menunjukkan bahwa ketika para manajer membuat perubahan dalam situasi kerja dalam upaya meningkatkan tingkat kepuasan kerja, mereka perlu menentukan apakah kenaikan kepuasan yang dihasilkan bersifat sementara



Gambar 1. Steady State

atau tahan lama. Beberapa peneliti telah menemukan, misalnya, bahwa ketika perubahan dilakukan berdasarkan sifat pekerjaan itu sendiri (seperti membuat pekerjaan menjadi lebih menarik), tingkat kepuasan kerja meningkat untuk sementara (misalnya selama enam bulan) namun kemudian kembali ke tingkat sebelumnya. Untuk memutuskan cara yang paling efektif untuk mempertahankan peningkatan kepuasan kerja, penting juga bagi manajer untuk menentukan berapa

lama waktu yang dibutuhkan karyawan untuk kembali ke tingkat keseimbangan mereka. Perubahan dalam beberapa aspek pekerjaan, misalnya, dapat menyebabkan perubahan kepuasan kerja yang lebih lama daripada perubahan pada aspek lain (George dan Gareth, 2012:83).

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 (Luthans, 2011: 142).

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 (Luthans, 2011: 142).

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.

Karyawan telah memiliki paradigma baru, bahwa promosi tradisional mungkin juga tidak mereka inginkan. Lingkungan kerja dan kesempatan positif

untuk tumbuh secara intelektual dan memperluas basis keterampilan mereka membuat menjadi lebih penting daripada peluang promosi (Luthans, 2011: 142).

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 (Luthans, 2011: 143).

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-alat yang memadai (Luthans, 2011: 143).

2.3. 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

Perlakuan yang sama bagi karyawan berkaitan dengan persepsi terhadap perusahaan. Jika persepsinya buruk maka hal ini akan membuat karyawan merasa tidak puas dan tidak betah untuk bekerja di perusahaan tersebut. Untuk itu manajer harus memahami isu-isu sentral di sekitar keadilan seperti diskriminasi, *glass ceiling* dan *diversity*. Kunci pemahaman terdapat isu-isu tersebut adalah semua karyawan memiliki potensi masing-masing dan oleh karenanya harus kesempatan yang sama untuk berkembang. Misalnya bagi karyawan wanita dan kalangan minoritas diberikan kesempatan untuk mengikuti *training*, *networking* dan *mentoring*.

2. Penyediaan training dan pengembangan karyawan

Training dan pengembangan karyawan paling tidak harus memenuhi kebutuhan perusahaan (strategis) dan kebutuhan karyawan. Manajer harus dapat menjaring aspirasi karyawan misalnya tentang kebutuhan untuk pengembangan diri dan kemudian dicocokkan dengan strategi perusahaan. Dengan pemenuhan kebutuhan untuk training dan pengembangan diri diharapkan karyawan akan merasakan kepuasan kerja. Tidak sedikit karyawan yang loyal karena faktor ini seperti Intel dan Disney.

3. Sistem karir

Sistem karir tradisional yang tidak memberikan kebebasan bagi karyawan untuk memenuhi aspirasinya juga dapat menyebabkan rendahnya loyalitas. Perusahaan dapat menerapkan sistem protean yang memberikan peluang bagi karyawan untuk memenuhi nilai-nilai yang dianutnya (*value driven*). Hal ini tentunya juga dilakukan melalui komunikasi antara perusahaan dan karyawan. Perusahaan juga dapat sebaiknya memberikan peluang karir yang lebih baik bagi karyawan berdasarkan prinsip-prinsip keterbukaan, profesionalitas dan equity. Hal ini dilakukan untuk memperkecil jurang pemisah antara ekspektasi karyawan dengan realitas yang dihadapinya.

4. Manajemen kinerja (*performance management*)

Manajemen kinerja melibatkan penetapan tujuan, penilaian kinerja dan sistem reward yang menyesuaikan perilaku kerja karyawan dengan strategi bisnis, keterlibatan karyawan dan teknologi tempat kerja (Cummings & Worley 2005). Penetapan tujuan dilakukan dengan melibatkan manajer dan karyawan. Kegiatan ini sebaiknya dapat menghasilkan tujuan-tujuan yang menantang bagi karyawan serta menetapkan pengukurannya. Sedangkan penilaian kinerja harus dipilih metode yang sesuai dengan sasaran dan situasinya, misal jika data kinerja obyektif tersedia maka metode MBO dapat diterapkan. Manajer juga harus menghindari kesalahan-kesalahan dalam melakukan penilaian.

5. Sistem kompensasi

Kompensasi merupakan faktor yang selalu muncul dalam hubungannya dengan kepuasan Kerja dan loyalitas karyawan. Untuk menentukan sistem kompensasi yang tepat, manajer harus mempertimbangkan berbagai variabel baik eksternal maupun internal. Manajer harus membuat kebijakan berkaitan dengan sistem kompensasi dalam

tiga hal yaitu kebijakan level upah, struktur upah dan tipe reward. Misalnya untuk perusahaan tertentu instrinsik reward seperti recognition barangkali lebih dihargai oleh karyawan daripada ekstrinsik reward. Selain itu manajer harus memahami hubungan antara kompensasi dengan motivasi karena motivasi berkaitan dengan kepuasan kerja melalui teori-teori motivasi seperti teori equity, teori Herzberg dan teori ekspektasi. Farlianto, Memelihara Kepuasan Kerja Karyawan. Oleh karena itu apapun pilihan yang akan dibuat, manajer harus dapat menangkap apa yang dibutuhkan oleh karyawan dan kemudian disesuaikan dengan strategi perusahaan dan situasi.

6. Pemberian *benefit*

Mirip dengan sistem kompensasi diatas, pemberian *benefit* juga harus mempertimbangkan kebutuhan karyawan disamping tentunya juga kemampuan keuangan perusahaan. Secara teori terdapat berbagai jenis *benefit* yang dapat dipilih oleh perusahaan namun perusahaan dapat mempertimbangkan kesesuaian (*fitness*) antara keuangan dan kebutuhan karyawan serta tren yang terjadi saat ini misalnya dengan makin meningkatnya kebutuhan untuk menjaga keluarga maka perusahaan dapat memberikan waktu kerja yang fleksibel kepada karyawan wanita yang mempunyai anak. Manajer sebaiknya memberikan pengertian kepada karyawan tentang nilai dari *benefit* yang mereka terima dan menerima *feedback* dari karyawan tentang *benefit* yang diberikan sebagai bahan evaluasi tahunan.

7. Menciptakan lingkungan kerja yang aman dan sehat

Lingkungan kerja yang kondusif akan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas karyawan. Lingkungan kerja juga dapat mempengaruhi tingkat stres (*physical stressor*). Sebagai contoh *Emmis Communication* sebagai perusahaan *boadcasting* terkemuka telah membuktikan bahwa kebiasaan berpindahnya karyawan yang tinggi di

industri ini dapat dihindari dengan menciptakan tempat kerja yang menyenangkan bagi karyawan (pengembangan *employment brand*).

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Pendekatan 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).

Alasan memilih metode penelitian deskriptif kualitatif adalah karena ingin memastikan hasil penelitian berdasarkan keadaan sesungguhnya yang ada dilapangan. Dengan metode deskriptif kualitatif juga lebih tepat digunakan pada fokus yang ingin saya teliti karena memberikan hasil yang deskriptif yang membuat hasil penelitian lebih lengkap, mendalam dan bermakna berdasarkan pengamatan langsung dan narasumber yang diteliti.

3.2. Jenis Data Penelitian

Jenis data penelitian dibagi menjadi dua yaitu (Sekaran dan Roger Bougie, 2013: 113)

a. Data primer

Data primer mengacu pada informasi yang diperoleh langsung oleh peneliti pada variabel yang diinginkan untuk tujuan penelitian tertentu. Beberapa contoh sumber data primer adalah individu, fokus grup, diskusi panel dari responden yang secara khusus dibentuk oleh peneliti untuk memperoleh pendapat mengenai isu-isu spesifik yang dicari

b. Data sekunder

Data sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang sudah ada. Data juga dapat diperoleh dari sumber sekunder, misalnya catatan perusahaan atau arsip, publikasi pemerintah, analisis industri yang ditawarkan oleh media, situs web, internet, dan sebagainya

3.3. Teknik Pengumpulan Data

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

1. Observasi Partisipasi

Observasi partisipan adalah pendekatan yang sering digunakan dalam studi kasus, studi etnografi, dan studi *grounded theory*. Dalam observasi partisipan, 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:

Narasumber utama

1. Nama : Veronica Novi Ciptaningrum
Tempat dan Tanggal Lahir : Yogyakarta, 19 Mei 1989

- Jabatan : Account Manager
- Status Karyawan : Karyawan Kontrak
- Masa Kerja : Satu tahun
2. Nama : Indira Putri
- Tempat dan Tanggal Lahir : Cirebon, 15 Maret 1993
- Jabatan : Account Manager
- Status Karyawan : Karyawan Kontrak
- Masa Kerja : Tiga Bulan
3. Nama : Agatta Stevia Mira Devia Asmara
- Tempat dan Tanggal Lahir : Yogyakarta, 20 Juli 1985
- Jabatan : Account Manager
- Status Karyawan : Karyawan Kontrak
- Masa Kerja : Enam belas bulan
4. Nama : Syafyudi Rakhmat
- Tempat dan Tanggal Lahir : Banyuwangi, 3 April 1991
- Jabatan : Account Manager
- Status Karyawan : Karyawan Kontrak
- Masa Kerja : Sembilan bulan
5. Nama : Gisela Ardiana
- Tempat dan Tanggal Lahir : Semarang, 20 maret 1990
- Jabatan : Account Manager
- Status Karyawan : Karyawan Kontrak
- Masa Kerja : Sebelas bulan
6. Nama : Supraja Harjawinata

- Tempat dan Tanggal Lahir : Balikpapan, 3 juli 1990
- Jabatan : Account Manager
- Status Karyawan : Karyawan Kontrak
- Masa Kerja : Tiga tahun
7. Nama : Drasti Noviasari
- Tempat dan Tanggal Lahir : Temanggung, 3 November 1990
- Jabatan : Account Manager
- Status Karyawan : Karyawan Kontrak
- Masa Kerja : Dua tahun
8. Nama : Katarina Hiber Dwi Lestari
- Tempat dan Tanggal Lahir : Malang, 12 september 1988
- Jabatan : Account Manager
- Status Karyawan : Karyawan Kontrak
- Masa Kerja : lima bulan

Narasumber pendukung:

8. Nama : Andri Kushendarto
- Tempat dan Tanggal Lahir : Sleman, 30 agustus 1980
- Jabatan : HR Manager
- Status Karyawan : Tetap
- Masa Kerja : Empat tahun
9. Nama : Nanang Ruswianto
- Tempat dan Tanggal Lahir : Kebumen, 20 Mei 1981
- Jabatan : General Manager Multi Media
- Status Karyawan : Karyawan tetap

Masa Kerja	: Enam tahun
10. Nama	: Triasmono
Tempat dan Tanggal Lahir	: Purworejo, 24 Desember 1978
Jabatan	: General Manager Consulting and Training
Status Karyawan	: Karyawan Tetap
Masa Kerja	: Empat tahun

4. Dokumentasi

Data sekunder dokumenter meliputi materi tertulis seperti notices, korespondensi (termasuk email), risalah rapat, laporan kepada pemegang saham, catatan harian, transkrip pidato dan catatan administratif dan publik. Dokumen tertulis juga bisa memuat buku, jurnal dan artikel majalah dan surat kabar. Ini bisa menjadi sumber data mentah yang penting, dan juga media penyimpanan untuk data yang dikompilasi.. Data ini dapat dianalisis secara kuantitatif maupun kualitatif. Selain itu, mereka dapat digunakan untuk membantu melakukan triangulasi temuan (Saunders *et al*, 2009 : 258). Proses dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data-data misalnya profil perusahaan, letak perusahaan dan data lainnya yang berhubungan dengan judul penelitian.

3.4. Proses Analisis Data

Setelah pengumpulan data selesai, tahap selanjutnya adalah pengolahan dan analisis data. Menurut Uma Sekaran dan Roger Bougy (2013) analisis data kualitatif ditujukan untuk membuat kesimpulan yang valid dari data dalam bentuk kata..

Tahap yang dilakukan adalah:

1. Reduksi Data

Langkah pertama dalam analisis data kualitatif adalah melakukan reduksi data, disusun kembali, dan integrasikan untuk membentuk teori melalui pengkodean dan kategorisasi

2. Display Data

Membantu peneliti untuk mempresentasikan data dan akhirnya bisa menarik kesimpulan dari data.

3.5.Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan disusun untuk memberikan gambaran mengenai penelitian yang dilakukan. Sistematika penulisan ini berisi penjelasan informasi secara singkat mengenai materi yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Dalam penyusunan, penelitian ini akan dibagi dalam 5 bagian sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Bagian latar belakang masalah merupakan tempat uraian topik magang. Bagian ini menguraikan pokok pikiran peneliti tentang argumentasi atau alasan pemilihan topik tersebut, mengapa masalah tersebut perlu diungkapkan, dan arti penting masalah tersebut perlu diungkapkan, dan arti penting masalah tersebut sehingga perlu dikaji dalam bentuk kegiatan magang. Selain itu, latar belakang magang juga menguraikan kelayakan topik tersebut untuk diteliti dan memberikan gambaran awal tentang subyek magang.

2. Permasalahan

Permasalahan merupakan uraian dari masalah yang ada. Bagian ini menguraikan permasalahan – permasalahan yang terjadi diperusahaan

3. Rumusan Masalah

Rumusan masalah magang merupakan inti dari desain magang karena masalah inilah yang akan dipecahkan/dikaji melalui kegiatan magang. Rumusan masalah inilah yang akan dipecahkan/dikaji melalui kegiatan magang. Rumusan masalah kristalisasi uraian latar belakang masalah. Secara teknis perumusan masalah magang dapat berupa berbagai pertanyaan yang akan dijawab dengan kegiatan magang tersebut.

4. Tujuan Kegiatan

Tujuan magang membahas mengenai sasaran akhir yang hendak dicapai dari kegiatan yang dilakukan atau dengan kata lain akan menjawab apa yang hendak diperoleh dengan melakukan kegiatan magang tersebut. Perumusan tujuan magang seharusnya menyesuaikan dengan latar belakang dan rumusan masalah magang.

5. Manfaat

Manfaat magang menjelaskan implikasi yang dapat diperoleh apabila tujuan magang dapat dicapai.

BAB II. KAJIAN PUSTAKA

Pada dasarnya bab ini membahas penjelasan dan pembahasan secara rinci kajian pustaka yang meliputi hasil penelitian-penelitian yang relevan dengan topik magang, kajian teori sesuai dengan topik yang diangkat dalam magang, dan kerangka konseptual.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

1. Metodologi

Bagian ini membahas pendekatan yang digunakan, alat analisis (kuantitatif, kualitatif, deskriptif), dan unit analisis. Unit analisis magang dapat menggunakan pada

tingkat seluruh perusahaan, pada tingkat divisi/departemen, atau pada tingkat seluruh produk. Ketepatan pemilihan unit analisis ini sangat ditentukan oleh topik yang dipilih oleh peserta magang.

Sistematika Penulisan

2. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan rencana isi tugas akhir magang yang akan ditulis sebagai gambaran awal untuk menilai kerangka materi yang akan disusun penulis.

BAB IV. TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil temuan di lapangan dengan alat analisis yang sesuai dengan topik yang diangkat. Analisis ini merupakan bagian yang penting sebagai bahan untuk menyusun kesimpulan, rekomendasi kebijakan bagi perusahaan, dan saran untuk kegiatan magang berikutnya.

BAB. V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pada bab ini dijabarkan kesimpulan dari hasil analisis dari bab sebelumnya, kesimpulan ini disusun berdasarkan rumusan permasalahan yang disusun, kemudian karya tulis ini diuraikan sebagai rekomendasi penulis bagi pihak yang memerlukannya. Untuk magang yang bersifat menangani suatu masalah, maka keluaran (output) yang dihasilkan adalah rekomendasi kebijakan terhadap perusahaan dengan berdasarkan pada landasan teori.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti akan menguraikan data dan hasil penelitian tentang permasalahan yang telah dirumuskan pada Bab I, yaitu “Kepuasan Kerja Karyawan: Studi Kasus pada Account Manager di PT Gamatechno Indonesia”.

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Profil Perusahaan

a. Sejarah singkat PT Gamatechno Indonesia

Gamatechno memulai operasinya pada Januari 2003 dengan nama Gama Technocamp, berkantor di Sekip N53 sebagai salah satu unit usaha dibawah PT. Gama Multi Usaha Mandiri yang didirikan oleh Universitas Gadjah Mada. Seiring dengan perkembangan bisnis perusahaan, maka pada 4 Januari 2005 secara resmi menjadi PT. Gamatechno Indonesia serta menempati Gedung Tekno Gama di Jl. Cik Di Tiro 34 Yogyakarta sebagai kantor pusat.

PT. Gamatechno Indonesia (Gamatechno) adalah manifestasi kompetensi UGM dibidang Teknologi Informasi yang menggabungkan kompetensi dan bakat dengan kultur budaya kreatif kota Yogyakarta. Gamatechno menyediakan solusi total teknologi informasi dengan fokus bisnis pada penyediaan produk software serta jasa konsultasi, pengembangan dan implementasi sistem yang memberikan nilai tambah bagi pelanggan dibidang akademik, pemerintahan dan korporat.

Seiring dengan perkembangan perusahaan, saat ini 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 gtSmartCity 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.

b. Visi dan Misi PT Gamatechno Indonesia

Visi :

“To be a market leader in national smart city development”

Misi :

1. Mengakomodasi kebutuhan, sumber daya, dan tujuan Universitas Gadjah Mada
2. Menciptakan masyarakat cerdas melalui produk-produk TI yang digunakan sehari-hari
3. Berpartisipasi aktif dalam komunitas global untuk membangun industri kreatif digital

c. Produk PT Gamatechno Indonesia

Gamatechno memiliki konsep berupa gtSmartCity Solution sebagai *umbrella brand* seluruh produk-produk Gamatechno. Inti dari gtSmartCity Solution adalah implementasi sistem dan teknologi informasi yang berfokus pada 4 sektor yaitu pendidikan, layanan pemerintah, industri transportasi dan logistik, serta industri lifestyle, yang akan mewujudkan sebuah kota cerdas dan memberikan kenyamanan bagi masyarakatnya dengan ciri less paper, less time, less cash dan less complexity.

1. Smart Campus

Untuk segmen perguruan tinggi, produk unggulan Gamatechno adalah gtCampus Suite yaitu sistem informasi terintegrasi untuk perguruan tinggi yang terdiri atas berbagai software modular yang dirancang sesuai dengan proses bisnis perguruan

tinggi mulai dari pengelolaan penerimaan calon mahasiswa, pengelolaan perkuliahan mahasiswa hingga lulus, pengelolaan aset kampus yang meliputi aset sumber daya manusia, keuangan dan aset barang, perpustakaan, penelitian dan beasiswa hingga dashboard system untuk pimpinan kampus. Produk – produk dari *Smart Campus* adalah :

a. Academic Management System

Software aplikasi dalam kelompok ini berfungsi dalam pengelolaan administrasi dan manajemen akademik di perguruan tinggi yang berkaitan dengan proses perkuliahan mahasiswa.

- 1) *gtAdmisi*
- 2) *gtPembayaran*
- 3) *gtRegistrasi*
- 4) *gtAkademik*
- 5) *gtFeeder*
- 6) *mCampus*
- 7) *eCampuz*

b. Resource Management System

Software aplikasi dalam kelompok ini berfungsi untuk mengelola seluruh sumber daya yang dimiliki perguruan tinggi.

- 1) *gtBudgeting*
- 2) *gtSDM*
- 3) *gtAsset*
- 4) *gtPLO*
- 5) *gtFinansial*

c. Knowledge Management System

Software aplikasi dalam kelompok ini berfungsi untuk mengelola asset pengetahuan (koleksi pustaka dan kegiatan penelitian) yang dimiliki perguruan tinggi, serta didalamnya termasuk sistem evaluasi kinerja program studi.

- 1) *gtPustaka*
- 2) *gtRiset*
- 3) *gtPlagiarismTest*
- 4) *mLibrary*

d. Community Management System

Software aplikasi dalam kelompok ini berfungsi sebagai database informasi beasiswa dan karir serta media komunikasi untuk mahasiswa, alumni dan dosen.

- 1) *gtBeasiswa*
- 2) *gtAlumniKarir*

e. Executive Dashboard System

Merupakan integrasi pelaporan seluruh software aplikasi operasional untuk menyajikan informasi eksekutif sebagai sarana pendukung keputusan manajemen perguruan tinggi.

- 1) *gtBusinessIntelinece*

f. Advanced Technology

- 1) Integrasi Pembayaran

- 2) Single ID Card: Smartcard sebagai Kartu Mahasiswa, Perpustakaan, Parkir, Presensi, Akses Ruangan, ATM, dan Uang Elektronik
- 3) SMS Masking dan SMS Gateway untuk Pengumuman Lulus Ujian Masuk, Informasi Beasiswa dan Lowongan Kerja dan Reminder Pengembalian Koleksi Pustaka

2. Government Solution

Solusi Government Gamatechno dibangun untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah sekaligus memberikan pelayanan publik yang lebih baik, Gamatechno memiliki beberapa produk unggulan, diantaranya :

a. *mCity*

Aplikasi Mobile City Informasi Layanan Publik dan Promosi. Wisata Portal informasi digital dalam bentuk aplikasi mobile yang berfungsi sebagai direktori layanan publik dan media branding pariwisata. Dengan mCity wisatawan maupun masyarakat lokal mendapat kemudahan.

b. *gtPLO*

Sistem Informasi Manajemen Persuratan (PaperLess Office). Sistem yang dikembangkan untuk memudahkan pencatatan surat-menyurat di lingkungan instansi, manajemen surat masuk dan disposisi, serta digitalisasi persuratan. Sistem informasi ini mendukung konsep multi kanal, sehingga dapat diakses melalui website, email dan SMS.

c. *gtPerizinan*

Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Satu Pintu. Sistem informasi untuk mendukung penyelenggaraan layanan perizinan menjadi lebih jelas, transparan, cepat dan mudah. gtPerizinan didesain dengan mengedepankan

prinsip customizable (mudah disesuaikan dari segi konten data perizinan yang ada di setiap pemerintah daerah), dan sesuai dengan aturan yang ada di Permendagri No. 24 Tahun 2006 dan Permendagri No. 20 Tahun 2008

d. gtPIHPS

Sistem Portal Informasi Harga Pangan Strategis. Sistem informasi yang menampilkan perkembangan harga pangan terkini, didedikasikan sebagai salah satu media pengendalian inflasi daerah. Sistem informasi ini dapat terintegrasi dan tersinkronisasi dengan sistem database yang telah ada, dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui multi kanal, seperti smartphone dan SMS.

e. gtAspirasi

Sistem Informasi Manajemen Aspirasi Masyarakat. Sistem informasi yang didedikasikan sebagai media untuk menampung dan mengelola aspirasi yang berupa keluhan dan saran dari masyarakat. Mekanisme dan bisnis proses gtAspirasi mendukung akses multi kanal, sehingga aplikasi ini dapat diakses dari media web/portal, telepon, fax, surat, SMS dan email

f. gtInformasiPotensi

Sistem Informasi Monitoring Potensi Daerah. Sistem informasi yang memudahkan pemerintah, masyarakat dan penanam modal untuk melakukan pendataan, pemantauan, promosi dan melakukan analisis-analisis potensi daerah.

g. *gtGroupware*

Sistem Kolaborasi dan Arsip Perkantoran Paket aplikasi (application suite) yang dikembangkan dan dirancang untuk mendukung kelancaran komunikasi dan aktivitas kegiatan di suatu lingkungan organisasi pemerintah.

3. Smart Transportation

Solusi transportasi Gamatechno meningkatkan kualitas perusahaan jasa transportasi dan logistik dalam mengelola armadanya serta memberi kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna layanannya. Produk – produknya adalah :

a. BRT System Solution

Aplikasi portal informasi transportasi yang membantu pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan, kenyamanan, kemudahan dan impresi positif bagi masyarakat khususnya pengguna layanan transportasi publik. Fitur yang tersedia dapat disesuaikan dengan kondisi teknis yang ada seperti jalur angkutan umum, estimasi waktu kedatangan dan perjalanan kendaraan, tracking posisi kendaraan, hingga integrasi dengan uang elektronik.

1) *eTicketing*

2) *gtFleet Public Transport*

3) *Smart Passenger*

4) *On Bus Info System*

5) *Control Center*

b. Sistem Informasi Layanan Antar

Software aplikasi dalam kelompok ini berfungsi untuk mengelola sistem informasi layanan antar.

1) *gtTaxi*

2) *Pick Point*

c. Fleets Management System

Sistem Informasi Pengelolaan Armada merupakan aplikasi yang ditujukan bagi perusahaan jasa transportasi dan logistik untuk mengelola aset kendaraan yang dioperasikan. Dengan berbasis pada analisa dan pemrosesan data yang dikumpulkan dari tracking kendaraan, serta serangkaian modul-modul yang saling terintegrasikan (tracking, SMS gateway, web API), *gtFleets* akan membantu pengelolaan aset kendaraan perusahaan, meminimalisir terjadinya resiko, meningkatkan efisiensi penggunaan armada, serta membantu memberikan layanan yang lebih baik bagi pelanggan

1) *gtFleet Logistic*

2) *gtFleet Public Transport*

4. Smart Business

Solusi Lifestyle Gamatechno dikembangkan bagi perusahaan di bidang tourism & taman hiburan, shopping & entertainment, microbanking dan industri estetika untuk memberikan pengalaman yang lebih menyenangkan bagi konsumennya

a. Corporate Management System

eOviz Cloud Business System merupakan kumpulan sistem informasi yang diciptakan untuk mempermudah pengelolaan perusahaan secara lebih efektif dan efisien dimana saja dan kapan saja.

- 1) *gtHR*
- 2) *gtCRM*
- 3) *gtAsset*
- 4) *gtInventory*
- 5) *gtFinance*
- 6) *gtDashboard*

b. Healthcare & Safety Management System

Software aplikasi dalam kelompok ini tentang healthcare dan safety management system

- 1) *gtClinic*
- 2) *Safety Confirmation*

c. Event Management System

Software aplikasi untuk promosi event.

- 1) *Evenia*

d. gtSMS

Layanan SMS Gamatechno

- 1) *gtSMS Masking*

5. Consulting and Training

Dengan mengacu pada konsep tata kelola TI yang baik, Gamatechno menyediakan jasa konsultasi yang meliputi Audit dan Penyusunan Masterplan dan Cetak Biru TI bagi organisasi/perusahaan, serta jasa training untuk meningkatkan kemampuan SDM di bidang TI

a. Consulting

Penyediaan jasa konsultasi IT bagi perusahaan maupun organisasi agar dapat menentukan solusi yang paling tepat untuk diterapkan secara efektif dan efisien.

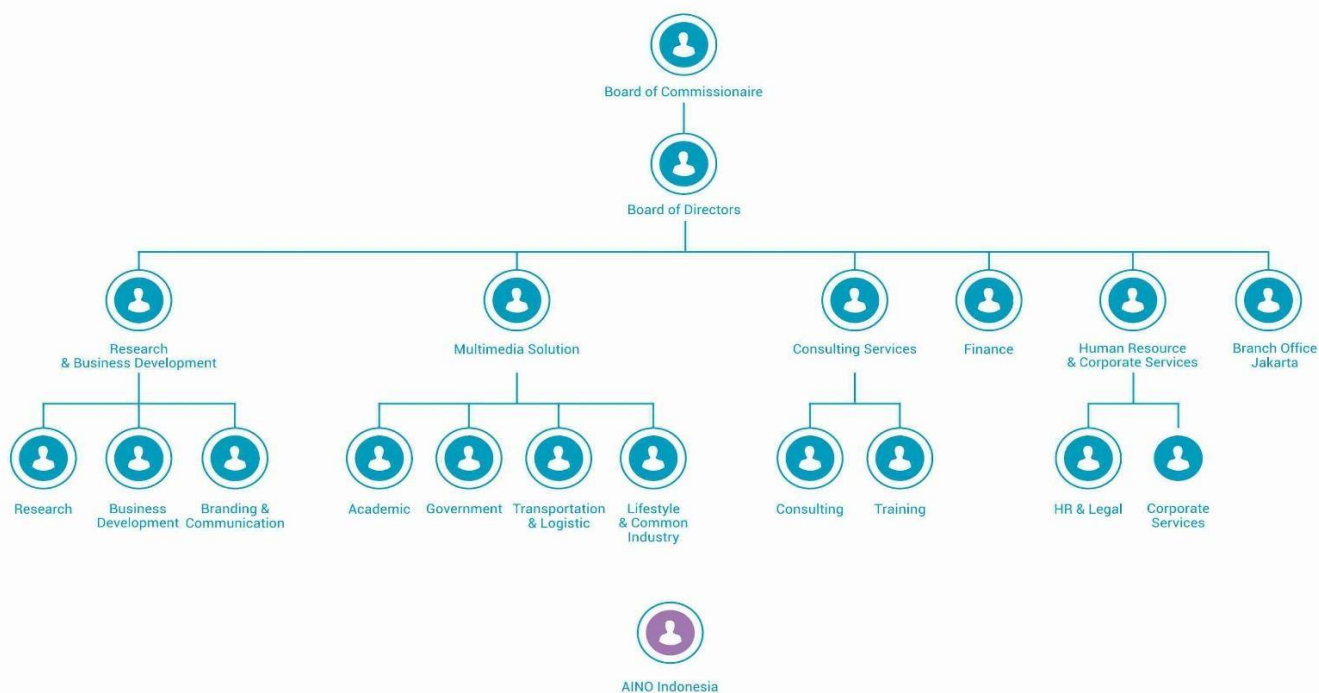
- 1) Pembuatan Master Plan dan Cetak Biru TI
- 2) Audit Jaringan dan Server

b. Training

Pelatihan IT bagi perusahaan maupun organisasi yang dapat membantu dan mempermudah proses implementasi IT, transfer knowledge, dan sertifikasi karyawan.

- 1) Pelatihan dan Sertifikasi GTFW
- 2) Training Eksekutif
- 3) Transfer Knowledge
- 4) Training Reguler

d. Struktur Organisasi PT Gamatechno Indonesia



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

Komisaris Utama	:	DR. Didi Achjari, S.E., M.Com., Akt
Komisaris	:	Widyawan, S.T., M.Sc., Ph.D.
Komisaris	:	M. Afrizal Hernandar, S.T., MBA.
President Director	:	Muhammad Aditya A.N.
Director	:	Adityo Hidayat St. Majo Kayo, CISA
Research and Business Development General Manager	:	Novan Hartadi
Multimedia General Manager	:	Nanang Ruswianto
Consulting Services General Manager	:	Nugroho Setio Wibowo
Finance General Manager	:	Reni Nurika Andayani
Human Resource and Corporate Services General Manager	:	R. Sumarwan Ismunu
Academic Segment Manager	:	Awaludin Zakaria
Government Segment Manager	:	Taufik Suryawan Edyna
Lifestyle (Business) Segment Manager	:	A. Toto Priyono

Transportation Segment Manager	:	Nanang Ruswianto (acting)
Consulting Services Manager	:	Triasmono
HR and Legal Manager	:	Andri Kushendarto
Business Development Manager	:	I.G.P. Rahman Desyanta

Tabel 1.2 Struktur Organisasi

e. Proses Organisasi Gamatechno

Proses Organisasi adalah segala aktivitas-aktivitas utama yang dilakukan dalam suatu organisasi. Proses organisasi itu berkaitan dengan interaksi antar anggota di dalam suatu organisasi dan dapat diartikan sebagai prosedur bagaimana anggota dapat saling bahu membahu untuk membangun suatu organisasi.

1. Proses Komunikasi

a) Komunikasi dari bawahan kepada pimpinan

Komunikasi secara vertikal, atau komunikasi dua arah yang dilakukan antara karyawan dengan pimpinan memang penting dalam sebuah organisasi, komunikasi yang dilakukan antara bawahan dengan pimpinan pada PT Gamatechno berjalan sangat baik, para karyawan tidak segan untuk mengutarakan pendapat mereka kepada pimpinan, dan karyawan pun sering mengajak bertatap muka secara langsung untuk membahas isu tertentu. Pimpinan perusahaan pun memiliki inisiatif untuk berusaha menjalin komunikasi yang baik dengan bawahannya dengan cara *quick response* ketika ada komunikasi dari bawahan dan berusaha untuk menciptakan suasana komunikasi yang tidak terlalu formal.

b) Komunikasi antar sesama anggota organisasi

Komunikasi yang dilakukan antara karyawan dengan karyawan lainnya berjalan dengan efektif, saluran komunikasi yang disediakan oleh perusahaan baik itu berupa telepon, email, media sosial, jaringan internet, ruang diskusi sangat menunjang terjalannya komunikasi yang baik antar karyawan. Komunikasi yang dilakukan secara horizontal atau komunikasi sesama karyawan berjalan dengan efektif karena karyawan tidak hanya berkomunikasi atau bertukar informasi pada tempat dan waktu jam kerja saja, mereka bisa berkomunikasi diluar pada waktu diluar jam kerja sehingga dapat mengefektifkan komunikasi yang mereka lakukan sehingga pertukaran informasi terus berjalan dari karyawan kepada karyawan yang lain. Komunikasi yang dilakukan karyawan lapangan berjalan dengan efektif karena setiap jam istirahat mereka berkumpul bersama untuk saling bertukar informasi bagaimana kegiatan yang dilakukan pada hari ini sesuai dengan target yang telah ditentukan atau menurut mereka selalu berkomunikasi untuk mengetahui perkembangan perusahaan.

c) Komunikasi dari pimpinan kepada anggota organisasi atau bawahan

Komunikasi yang terjalin antara pimpinan kepada bawahan berjalan dengan efektif, teknologi komunikasi yang sudah ada saat ini sangat membantu komunikasi ketika pimpinan tidak berada ditempat, sehingga antarpimpinan dengan bawahan bisa terjalin komunikasi yang baik, ini menimbulkan kedekatan emosional para karyawan dengan atasan.

2. Hubungan Antar Peran

Peran yang ada PT Gamatechno dibagi menjadi dua yaitu *profit center* dan *supporting system*. *Profit center* merupakan bagian produksi yang ada di dalam perusahaan dalam hal ini adalah multimedia solution, multimedia solution harus menciptakan produk – produk yang menjadi sumber perolehan pendapatan. *Supporting system* adalah divisi – divisi yang membantu multimedia solution untuk mewujudkan dirinya sebagai pusat keuntungan. Divisi – divisi tersebut adalah business development, finance, HR.

3. Pengawasan dan Pengendalian

Proses pengawasan dan pengendalian yang dilakukan di perusahaan dibantu oleh sistem aplikasi. gtHR 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 gtHR 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.

f. Account Manager Gamatechno

Gamatechno sebagai perusahaan *high technology* yang memiliki fokus tinggi terhadap inovasi dan penemuan baru, sepenuhnya menyadari pentingnya memahami dan responsif terhadap kebutuhan konsumen. Langkah yang diambil Gamatechno untuk

menyikapi isu ini adalah dengan membuat sebuah fungsi dalam struktur organisasi yang disebut sebagai account manager sebagai ujung tombak perusahaan untuk melakukan penjualan. Account manager juga bertanggung jawab terhadap keseluruhan hubungan perusahaan dengan konsumen serta memiliki peran utama terhadap jumlah revenue perusahaan. Account manager (AM) juga harus memiliki pengetahuan teknis maupun fungsional dari produk – produk yang ada didalam perusahaan.

Struktur organisasi menempatkan account manager kedalam divisi customer engagement yang ada di multimedia group dan consulting service sebagai tenaga penjual produk – produk dari divisi tersebut, masing – masing segmen yaitu *academic, government, transportation & logistic, lifestyle & common industry* dan *consulting & training*.

1. Job Description Account Manager (AM)

Dalam menjalankan tugasnya AM memiliki deskripsi pekerjaan, deskripsi pekerjaan AM adalah sebagai berikut

a) *Customer Engagement*

AM atau account manager sebagai sales tidak hanya dituntut untuk melayani *customer* tetapi juga bisa menciptakan sebuah sistem interaksi yang disebut *engagement*. Mulai dari mengenali konsumen, membuat konsumen menjadi langganan, menciptakan sistem pelayanan terbaik, dan memotivasi langganan agar ikut serta dalam mempromosikan bisnis.

b) *Product penetration*

AM juga bertanggung jawab untuk bisa membantu meningkatkan *market share* dari produk – produk yang sudah ada melalui implementasi strategi pemasaran.

c) *Selling*

Sebagai sales tugas AM adalah melakukan penjualan.

d) *Administration*

AM juga berkewajiban untuk mengadministrasikan aktivitas – aktivitas yang dilakukan AM

e) *Billing*

AM memiliki tugas untuk mengatur dan mencatat segala transaksi

f) *Sales analysis*

AM memiliki tugas untuk melakukan pemeriksaan terhadap laporan penjualan untuk melihat produk apa yang sudah maupun belum terjual dengan baik. Hasil dari analisis ini akan digunakan BD untuk mengambil keputusan selanjutnya.

g) *Sales quota fullfiling*

Perusahaan diawal tahun telah menentukan target capaian *revenue* untuk masing – masing segment. AM harus bisa membantu segment untuk memenuhi target tersebut

2. Gamatechno sebagai Organisasi *Customer Centric*

Kepuasan pelanggan merupakan kesuksesan yang benar - benar berarti bagi Gamatechno. Account manager memiliki peran penting untuk menghubungkan antara pelanggan dengan perusahaan. Gamatechno memiliki visi untuk membangun sebuah organisasi yang lebih terintegrasi, baik didalam maupun diluar lingkup perusahaan. Gamatechno membentuk account manager memiliki beberapa tujuan, yaitu :

- a) Memungkinkan konsumen melihat dan memahami keluasan dan kedalaman teknologi dan solusi yang ada diseluruh perusahaan
- b) Menciptakan tingkat keintiman pelanggan yang lebih tinggi yang mencakup pemahaman misi dan prioritas pelanggan yang lebih dalam

- c) Memperluas pasar dengan mengeksplorasi kebutuhan pelanggan lama. Pelanggan lama dapat memperoleh manfaat dari penawaran yang bukan merupakan target bisnis mereka.

Seorang account manager harus bisa menerjemahkan kebutuhan dan gagasan pelanggan ke dalam kompetensi yang dimiliki Gamatechno, dan menerjemahkan kompetensi yang dimiliki Gamatechno menjadi solusi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Hal ini lah yang ingin dicapai oleh gamatechno sebagai salah satu keunggulan kompetitif.

2. Account Manager sebagai *Voice Of the Customer*

Account manager mewakili kepentingan konsumen diperusahaan. Konsumen melihat bahwa Gamatechno merupakan perusahaan dengan berbagai solusi teknologi dan kemampuan layanan yang sangat beragam. Account manager membantu pelanggan memahami portofolio perusahaan untuk membantu mereka mengatasi tantangan spesifik mereka. Tanggung jawab utama account manager adalah mengidentifikasi dan mengkualifikasi peluang. Hal ini dapat dicapai dengan mengetahui keinginan pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, membangun hubungan, dan saling percaya yang dikembangkan dari waktu ke waktu. Account manager menempatkan dirinya sebagai media komunikasi dua arah antara Gamatechno dan konsumen, dan sebagai titik fokus dimana semua aktivitas yang berkaitan dengan kebutuhan konsumen dan solusi Gamatechno bertemu.

3. Peran - Peran Penting Account Manager dalam Proses Bisnis Gamatechno

Produk dan jasa yang dihasilkan oleh Gamatechno tentunya harus sesuai dengan kebutuhan pasar, ini berarti dibutuhkan fungsi marketing. Fungsi marketing Gamatechno dijalankan oleh business development group. Account manager sebagai *sales* diharuskan

memiliki hubungan kordinasi yang baik dengan business development untuk menjalankan fungsinya. Business development (BD) adalah bagian dari bisnis, perdagangan dan teori organisasi. Business Development bertugas untuk menciptakan nilai jangka panjang bagi sebuah organisasi yang bersumber dari pelanggan, pasar dan hubungan dagang. Dengan kata lain business development merupakan marketing dari gamatechno sedangkan account manager adalah tenaga sales dari Gamatechno. Berikut adalah tahapan – tahapan kordinasi yang dilakukan untuk bisa menjual sebuah produk atau jasa yang dihasilkan.

a) Market Segmentation

Melakukan segmentasi pada pasar, dari setiap product dibuatkan siapa saja profile pembeli yang berada di Pasar. BD akan mulai menganalisa untuk menyiapkan data market kepada AM.

b) Market Targeting

Setelah Market telah di segmentkan, maka BD mulai melakukan analisa market size, market growth, competitive analysis, competitor analysis dan menentukan segmen mana yang menjadi target utama.

c) Market Positioning

BD menentukan Positioning dari product yang akan dipasarkan. Memberikan Positioning Statement.

d) Product Repackaging

Product mulai di siapkan oleh tim teknis untuk di repackage sesuai dengan arahan dari BD untuk disiapkan masuk ke Pasar.

e) Product Sales Document dan Pipeline Planing

BD menyiapkan Proposal, presentasi, pricing dan product profile, sebagai senjata untuk AM bergerak dan melakukan penetrasi pasar. AM mulai mengumpulkan

database sesuai dengan segment yang disiapkan oleh BD. Menyiapkan perencanaan penetrasi.

f) Launching

Jika dibutuhkan, BD akan melakukan launching bersama dengan BC dan Product owner.

g) Prospecting dan Campaign

Dari dokumen dan planning AM, AM mulai melakukan penetrasi ke pasar, mengubah prospek menjadi account dan menggali opportunity dari account tersebut menjadi dealing. Menyiapkan beberapa campaign dan juga ajang untuk membuka pintu bagi AM untuk bisa mempermudah AM mencapai targetnya.

h) Leads

Dari Account yang sudah di buat, AM akan menemukan Leads dari apa yang sudah dilakukan bersama oleh BD dan AM dan merubah leads tersebut menjadi Opportunity.

i) Dealing

AM melakukan negosiasi, requirement gathering dan melakukan deal terhadap apa yang dibutuhkan client.

j) Sell Analisis dan Contract

Dari total pergerakan penetrasi, BD melakukan analisa terhadap selling yang dilakukan oleh AM, melihat apakah sudah sesuai dengan target atau tidak, mendiskusikan kepada AM apa saja permasalahan yang dihadapi oleh AM dalam melakukan penetrasi. AM menyiapkan dokumen kontrak dan invoice untuk diserahkan ke pelanggan baru yang baru terdaftar.

k) Satisfaction Analisis dan Maintenance

BD melakukan analisa kepuasan akan proses penetrasi yang dilakukan AM ke pada pelanggan baru. Dalam hal ini BD memerlukan bantuan AM untuk melakukan diskusi kepada Client. AM melakukan maintenance hubungan kepada AM, dari hasil maintenance, AM akan berdiskusi dengan BD apa yang menjadi konsen dari pelanggan.

l) Market Maturity

BD dan AM, melakukan pekerjaan bersama untuk memaksimalkan peluang di market, AM bisa memberikan feedback kepada BD apa saja yang menjadi konsen pelanggan di lapangan dan BD mulai melakukan analisa apakah perlu peningkatan fitur aplikasi atau dokumen tambahan untuk mendukung penjualan AM.

4.1.2. Faktor – Faktor Pembentuk Kepuasan Kerja

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)

1. Analisis Hasil Wawancara Narasumber

1. Narasumber 1

- Pekerjaan yang menantang

Narasumber 1 memandang bahwa pekerjaan yang ada saat ini menantang karena diperusahaan sebelumnya narasumber 1 bekerja dibelakang meja, setelah masuk ke gamatechno dan menjadi account manager narasumber sering kelapangan untuk menjalankan tugasnya

"kalau aku sih iya, lebih tertantang itu bagaimana ya mungkin karena mengacu dengan pekerjaanku sebelumnya dimana aku tu selalu di behind the desk gitu. Di meja doang, dari pagi sampai sore gitu kan, nah dengan jadi am itu aku ngga Cuma kek kerja di meja doang tapi juga ketika aku harus ke klien. Itu kemampuanku bener – bener diasahnya disitu. Menangani klien, soft skill nya tu kepake"

- Gaji atau upah yang pantas

Narasumber menyatakan bahwa perusahaan telah memberikan tunjangan, termasuk adanya klaim hobi

"kalau tunjangan ada, tunjangan lembur, itu tetep ada tetep dikasih, tunjangan kesehatan ada mmm apalagi ya, tunjangan kehadiran ada juga termasuk klaim hoby"

- Promosi (jenjang karir)

Narasumber memandang bahwa untuk saat ini dia tidak terlalu berkeinginan untuk mengejar karir, narasumber fokus untuk mengembangkan *soft skill* pada dirinya

"manager haha, aku lebih. Ngga sih kalau untuk pangkat – pangkat sih engga, mungkin ga terbersit dipiranku ya. Aku lebih lebih pengen achieve itu lebih ke soft skillku ya. Karena ya percuma dong kita naik jabatan atau naik pangkat level –level baru tapi soft skillnya sama aja gitu, ngga sih kalau aku"

- Kondisi kerja yang mendukung

Narasumber menyatakan bahwa kondisi kerja yang ada membuat dirinya happy dan nyaman

"lebih ke nyaman ya , happy sih happy dan nyaman itu yang dapet"

- Rekan kerja yang mendukung

Narasumber menyatakan bahwa rekan kerja di divisinya saling support dan tidak ada indikasi saling menjatuhkan satu sama lain

"iya, terutama di gov sih, karena aku gak tau kalau di divisi lain kayak gitu juga ngga, cuman itu yang aku rasain di gov itu kita bener – bener support gitu loh ga ada yang saing – saingan atau saling jatuhin itu ngga. "

Pada aspek pekerjaan yang menantang, kondisi kerja yang mendukung, dan rekan kerja yang mendukung dipandang positif oleh narasumber. Kompensasi yang diberikan oleh perusahaan dipandang biasa saja oleh narasumber, narasumber juga tidak termotivasi untuk mengejar karir di Gamatechno.

2. Narasumber 2

- Pekerjaan yang menantang

Tugas yang mengharuskan bertemu langsung dengan klien dipandang sebagai sesuatu yang menantang

"iya saya udah mas, udah kemarin kan tiga bulan saya disini kebanyakan saya kelapangan saya e perjalanan dinas dari situ saya banyak bertemu klien – klien tertantang mas, tapi klien itu sebenarnya menasehati kita kalau kita bisa menyikapinya dengan baik"

- Gaji atau upah yang pantas

Narasumber menyampaikan bahwa kompensasi yang diberikan oleh perusahaan melebihi apa yang dibutuhkan dari narasumber

"dari segi kompensasi udah mas, lebih dari baik"

- Promosi (jenjang karir)

Narasumber masih belajar menjadi account manager dengan baik. Keinginan untuk meniti karir ke level yang lebih tinggi diperusahaan belum muncul.

" untuk saat ini sih saya masih itu mas, masih belajar jadi account manager kaya gitu ya apalagi masih tiga bulan kaya gitu. Jadi yang masih menjadi motivasi saya saat ini adalah menjadi menjadi account manager yang terbaik. Kalau menuju kesana setiap orang sih mas pasti ada, tapi kalau untuk saat ini saya masih konsentrasi saya menjadi account manager yang terbaik.kaya gitu aja sih mas. Di awal kita emang dijelasin kaya tujuan perusahaan beberapa tahun ke depan seperti apa, termasuk kejenjang karirnya juga"

- Kondisi kerja yang mendukung

Narasumber menyatakan bahwa kondisi kerja yang ada *asik* dan tidak tertekan

"uu seneng banget mas soalnya disini apa selain orangnya juga asik – asik, mereka juga peduli kalau saya ga bisa. Saya ditantang untuk jadi lebih baik kaya gitu, saya seneng dengan system kerja yang seperti ini. Santai kayak gitu, ngga tertekan "

- Rekan kerja yang mendukung

Narasumber memandang bahwa rekan kerja dan atasan bisa menerapkan atmosfer kekeluargaan didalam perusahaan

"disini tu semuanya bersifat kekeluargaan mas, jadi ga ada timpang antara apa ya atasan dan yang dibawahnya. Kaya gitu sih ga ada mas, ada apa e yang muda sama yang udah nikah atau gimana itu ga ada. Pokonya kita disini sama, satu atap, kamu gabisa diajarin, disini kita pokoknya bareng – bareng buat apa kesuksesan gamatechno itu bareng – bareng gitu."

Pada aspek pekerjaan yang menantang, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang mendukung, dan kompensasi dipandang positif oleh narasumber. Narasumber masih belajar untuk menjadi account manager yang dan belum memikirkan.

3. Narasumber 3

- Pekerjaan yang menantang

Menangani klien – klien besar membuat narasumber merasa tertantang dalam pekerjaan ini.

"hehe haha itu klien saya berat banget itu tantangan banget. Cukup rempong"

- Gaji atau upah yang pantas

Kompensasi yang diberikan oleh perusahaan sudah dirasa baik oleh narasumber

"kalau menuruku sih sudah oke ya, karena kita sales ya kita ngejar bonus – banus dari capaian kita"

- Promotion (jenjang karir)

Narasumber belum memiliki keinginan untuk naik level jabatan

"hahaha ampun pak tofik nanti dulu. Karena aku masih fun di Am. Penilaian karyawan kan lumayan cepet ya jadi kalau prestasinya okee ya karir ngikut"

- Kondisi kerja yang mendukung

Kondisi kerja yang ada membuat narasumber merasa enjoy dalamn bekerja

"iya masih enjoy disini hehe"

- Rekan kerja yang mendukung

Komunikasi dengan rekan kerja dan atasan sangat baik sehingga membuat narasumber merasa *fun* dalam menjalankan tugasnya

“sebenarnya ga ada masalah apa – apa sih, cukup fun. Fun banget maksudnya antar sesama atasan dan bawahan pun, kalau jujur kalau di government sendiri kita memang cukup fun banget. Komunikasi antar manager itu bener – bener komunikasi dua arah, untuk diskusi juga enak. Sesama rekan kerja semuanya juga oke sih, untuk government sendiri. Karena saya baru, kan biasanya kan pindah – pindah kan. Nah saya baru ini di government. Itu sih enak banget”

Pada aspek pekerjaan yang menantang, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang mendukung, dan kompensasi dipandang positif oleh narasumber. Narasumber masih nyaman sebagai account manager yang dan belum termotivasi untuk naik level.

4. Narasumber 4

- Pekerjaan yang menantang

Tugas untuk melakukan maintaining relation dengan klien dan juga harus bisa mencari lead baru bagi perusahaan dirasakan narasumber sebagai hal yang menantang dalam pekerjaan.

"iya, disamping kita harus maintaining klient, kita juga harus cari lead baru"

- Gaji atau upah yang pantas

Narasumber melihat kompensasi yang diberikan oleh perusahaan dari sisi bonus penjualan dan dirasakan sudah sesuai harapan bagi narasumber.

"mmm aku rasa sudah sesuai harapan sih, gitu"

- Promotion (jenjang karir)

Narasumber memiliki motivasi yang kuat untuk meniti karir di gamatechno.

"Karena kalau boleh dibilang karirnya AM bisa naik ke atas cepet. Yaitu motivasinya adalah karir"

- Kondisi kerja yang mendukung

Kondisi kerja penuh dengan tekanan tetapi dibarengi dengan santai sehingga bisa seimbang.

“budaya kerjanya itu asyik, nyaman da nee yang jelas kalau di gt itu penuh dengan tekanan tapi intinya tu kita bisa kerja dengan nyaman maksudnya balance. Antara kerjaan sama santainya tu enak jadi kita ga spaneng – spaneng banget. Jadi memang budaya kerjanya sangat mendukung, kondusif”

- Rekan kerja yang mendukung

Narasumber menyatakan bahwa komunikasi dan kordinasi telah terbangun dengan baik

“jelas, jelas kita sebelum setaip akan ada proyek, semisal kita hanya ketemu klien pun kita harus berkordinasi dengan contohnya bagian teknis. Seandainya, owh saya akan besok akan ketemu klien untuk kebutuhan ee apa namanya, akademik soft ware untuk akademik aja. Ya udah nanti saya akan menghubungi pak wawan dulu karena manajer am. Menghubungi pak wal selesai nanti pak wal mengkordinasikan “ yud nanti kamu berangkat dengan tim teknis ini, dan tim teknis ini sebelum berangkat kita kordinasi dulu besok aka nada paparan ini – ini – ini, terus poinnyaini – ini – ini kita sudah sering berkordinasi. Bukan cuman bagian teknis aja ada keuangan ada legal itu juga saling berkaitan. Jadi kita memang memang saling berkordinasi “

Narasumber memandang positif terhadap semua aspek yang diajukan oleh peneliti dalam wawancara.

5. Narasumber 5

- Pekerjaan yang menantang

Customer engagement merupakan hal yang menjadikan tugas dari account manager dirasa menantang oleh narasumber.

“iya, karena kita sales bukan hanya jualan produk saja. Tapi kita juga harus maintaining relation itu”

- Gaji atau upah yang pantas

Kompensasi yang diberikan oleh perusahaan dirasa sudah cukup

“kalau aku sih ngerasa udah cukup ya terutama kalau aku ya bonus dari achieve target”

- Promosi (jenjang karir)

Narasumber memiliki motivasi untuk naik jabatan

“ada, mestinya ada. Kalu dari orang nuker, kalau dari orang bekerja selain mendapatkan ilmu pasti kan tantangannya kalau dia naik kejabatan yang lebih tinggi pasti ada tantangan baru. Dan hidup kalu ga ada tantangan ya ga hidup lah,

maksudnya that's over ya udah. Tapi karena selalu ada tantangan baru itu yang bikin motivasi makin. Motivasi tetep ada, pastinya pengen untuk ke hehe”

- Kondisi kerja yang mendukung

Komunikasi yang baik, beban kerja dengan lingkungan kerja yang nyaman, sarana yang baik untuk mengembangkan diri.

“pertama menurutku beda ya, komunikasinya bagus. Karena itu yang bener – bener menentukan terus kemudian dari segi beban pekerjaannya seimbang. Sebanding, lingkungan kerjanya cukup nyaman. Cukup nyaman buat mengembangkan diri, juga sangat difasilitasi”

- Rekan kerja yang mendukung

Komunikasi hampir tidak ada kendala antar rekan kerja

“ada pasti ada. Itu yang harus selalu harus dijaga. Ee kadang, kalau kendala sebenarnya dari segi komunikasi itu hampir ga ada ya hampir zero. Cuman kendala dari diri sendiri, kadang kita kan udah dinesnya jauh kan capek. Misalnya ada kendala yang bikin mood ga “ ih gini gini”, itu yang harus dijaga sih sebenarnya”

Narasumber memandang positif kelima aspek yang diajukan peneliti

6. Narasumber 6

- Pekerjaan yang menantang

Industri IT yang dinamis serta harus menangani klien dengan berbagai keinginan menjadikan pekerjaan ini menantang menurut narasumber

“wah betul tiap tahunnya kan memang dunia IT dinamis ya terus ketemu dengan customer yang berbagai macam keinginan kebutuhan sebenarnya saya tertantangya disitu. Kira – kira bisa ga kami atau saya. Menyajikan aplikasi yang memang bener – bener mereka gunakan sesuai dengan kebutuhan mereka”

- Gaji atau upah yang pantas

Gamatechno memberikan kompensasi yang sesuai

“gamatechno memberikan kompensasi sesuai lah, karena kita sales jadi ya bonus yang kita kejar”

- Promosi (jenjang karir)

Narasumber memiliki motivasi untuk meniti karir

“pasti ada keinginan itu makannya walaupun memang ada dari saya. Kalau saya pribadi sih memang tujuannya kalau kerja ga semata – mata kerja tapi mencari karir juga walaupun ada kesempatan pasti saya pun akan ambil”

- Kondisi kerja yang mendukung

Narasumber memandang bahwa kantor bukan hanya sekedar tempat untuk bekerja tetapi juga sarana untuk mengembangkan diri

“iya sesuai dengan, sesuai dengan harapan temen – temen juga kan pengennya kantor ga hanya sebagai wadah untuk kerja tapi juga untuk mengembangkan, mungkin bisa hobi atau yang lain.”

- Rekan kerja yang mendukung

Kordinasi antar rekan kerja sudah berjalan baik dalam menjalankan tugas

“iya wajib itu karena kan sebenarnya produk – produk yang kita tawarkan untuk menjadi solusi itu beda dengan produ – produk yang lainnya. Karena kita bergerak dibidang IT, jasa. Ee saya analogikan misalnya seperti ini saja, kalau misalnya sekarang kita mau beli makan nih contoh bakso. Setiap orang pesennya pasti beda – beda, ada yang pake mie ada yang ga pake mie, ada yang baso ya aja atau kuahnya dikit istilahnya di IT tu customer satu da cutomer yang lain pasti kebutuhannya beda beda. Nah itu yang harus penting dikomunikasikan temen – temen apalagi ke tim sendiri temen – temen IT gitu. Karena memang agar produk yang kita implementasikan nanti itu sesuai dengan keinginan dan kebutuhan”

Narasumber memandang positif kelima aspek yang diajukan oleh peneliti

7. Narasumber 7

- Pekerjaan yang menantang

Pekerjaan yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan menjadi tantangan tersendiri bagi narasumber

“iya soalnya saya tu dari jurusan pertanian, agribisnis. Masuk kesini tu beda banget dulu juga saya dari bank ini mm ke IT jadi harus belajar banyak karena kan kalau nawarin ke klien harus produk knowledge nya harus tau”

- Gaji atau upah yang pantas

Narasumber menyatakan bahwa adanya ketidak jelasan dalam hal SOP pemberian kompensasi terhadap karyawan.

“kalau saya gini. Soalnya ini ini kan saya baru setahun lebih terus jadi AM sendiri saya belum ada setahun. Kemaren saya baru dapet bonus dari pekerjaan saya di admin yang lalu nah saya belum merasakan, saya itu masih penasaran karena disini ga ada SOP yang mengatur gaji. Nah saya penasran ketika saya jadi AM itu kan harusnya berdasarkan pekerjaan yang saya capai, capaian saya itu berapa. Saya pengen tau, berapa sih yang didapat kaya gitu. Nah pekerjaan saya target yang tercapai kan harusnya, harusnya bonuis itu lebih banyak. Nah saya belum ngerasaan yang 2016 kemaren”

- Promosi (jenjang karir)

Tidak adanya motivasi untuk meniti karir di Gamatechno

“iya tidak terlalu”

- Kondisi kerja yang mendukung

Kondidi kerja yang *enjoy* dan tidak terlalu banyak tekanan dari atasan

“sebenrnya kalau disini enjoy ya, ga terlalu banyak penekanan maksudnya kita juga ya yang penting kita hasil sama kualitasnya tapi kita ngga terlau ditekan – tekan.”

- Rekan kerja yang mendukung

Spporting dari rekan kerja dirasa sudah bagus bagi narasumber

“sudah bagus”

Adanya indikasi bahwa sistem kompensasi yang dilaksanakan oleh perusahaan tidak memiliki SOP yang jelas

8. Narasumber 8

- Pekerjaan yang menantang

Latar belakang bukan dari dunia IT menjadi tantangan tersendiri bagi narasumber

“iyaa karena kan latar belakang saya bukan IT, jadi harus belajar lagi”

- Gaji atau upah yang pantas

Adanya indikasi bahwa perusahaan tidak menerapkan SOP dengan baik dalam pemberian kompensasi.

“kalau dari kompensasi sudah baik menurutku. Cuman nah ini, missal bonus sudah ada SOP sudah ada aturan sudah jelas tapi kadang realisainya kurang terbuka”

- Promosi (jenjang karir)

Narasumber mengatakan bahwa Gamatechno bukan merupakan tempat yang baik untuk meniti karir tapi tempat yang baik untuk mengembangkan diri.

“menurutku tempat ini bukan tempat yang tepat untuk mengejar karir, tapi tempat yang bagus buat mngembangkan diri atau karir”

- Kondisi kerja yang mendukung

Kondisi kerja yang menyenangkan dan nyaman menurut narasumber.

“menyenangkan nyaman juga. lumayanlah “

- Rekan kerja yang mendukung

Level sinergitas sudah terbangun dengan baik diantara karyawan dan atasan

“iya, level sinergitsnya cukup baik”

Narasumber memandang bahwa Gamatechno bukan tempat yang tepat untuk meniti karir serta adanya pernyataan bahwa perusahaan kurang konsisten untuk menerapkan SOP yang ada

Dari hasil wawancara diatas dapat dirangkum sebagai berikut

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

4.1. Tabel Hasil Wawancara

Secara statistik dari kelima aspek yang diajukan kepada 8 narasumber menghasilkan angka kepuasan kerja 84,5%. Bisa dilihat bahwa kepuasan kerja sudah tercipta dengan baik dengan tiga aspek yaitu pekerjaan yang menantang, kondisi kerja yang mendukung, dan rekan kerja yang mendukung memperoleh nilai tertinggi.

4.1.3. Pengelolaan Kepuasan Kerja Melalui Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia dan Pratek Penerapan Kepuasan Kerja di PT Gamatechno Indonesia

a. Pengelolaan Kepuasan Kerja Melalui Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Konsep yang bisa diterapkan oleh perusahaan untuk bisa menciptakan kepuasan kerja, adabeberapa 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
- b. Pratek Penerapan Kepuasan Kerja di PT Gamatechno Indonesia

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan manajer HRD Gamatechno diketahui bahwa pihak perusahaan melalui departemen SDM telah melakukan perencanaan dan implementasi program terhadap tiga aspek untuk membangun kepuasan kerja di kalangan karyawan Gamatechno. Ketiga aspek tersebut adalah pengelolaan SDM yang baik, tempat dan suasana kerja, serta budaya organisasi.

“IT ini kan rapid change ya jadi sangat dinamis. Jadi ini salah satu industri yang membutuhkan adaptasi yang levelnya tu level dewa gitu e jadi gini, kami dari perusahaan tau betul bahwa temen – temen karyawan itu asset utama buat kami. Kami selalu berusaha mewujudkan kepuasan kerja dengan tiga aspek ini, pengelolaan SDM, tempat kerja dan suasana kerja, yang terakhir itu lewat budaya perusahaan.” (narasumber 9)

Sebagai perusahaan yang memiliki fokus tinggi terhadap inovasi dan penemuan baru Gamatechno menyadari betul bahwa salah satu asset utama perusahaan adalah sumber daya manusia (SDM). Berkaitan dengan hal itu Gamatechno memiliki perhatian yang sangat besar pada aspek pengelolaan SDM, kualitas tempat dan suasana kerja, serta budaya perusahaan.

1. Pengelolaan SDM

“iya, dari aspek pengelolaan SDM yang paling utama adalah kita memang ingin mendapatkan orang yang tepat, sesuai dengan karakteristik industri IT, itu akan mudah nantinya ketika merawat mereka.” (narasumber 9)

Pada aspek pengelolaan SDM, Gamatechno memberi perhatian besar mulai :

a. Proses Rekrutmen Karyawan,

Gamatechno sangat mengedepankan talenta muda yang kreatif, inovatif dan memiliki semangat tinggi sebagai motor inovasi perusahaan. Luthan (2011) menjelaskan bahwa mendapatkan orang yang tepat merupakan salah satu cara yang paling penting namun sering diabaikan untuk menciptakan kepuasan kerja. Hal ini tentu saja mengharuskan perusahaan tersebut mengetahui minat dan keterampilan pelamar. Perusahaan yang memiliki manajemen SDM yang efektif seperti Disney, Southwest Airlines, Google, dan Microsoft berupaya keras untuk mencari tahu minat dan keterampilan dari calon karyawan baru, serta karyawan yang ada, untuk membuat kecocokan atau sesuai dengan pekerjaan yang ada.

Langkah yang dilakukan Gamatechno sudah sesuai teori yang ada, yaitu berusaha menjaring talenta – talenta muda yang inovatif yang sesuai dengan karakteristik industri. Karakteristik industri IT yang sangat dinamis membutuhkan orang – orang yang penuh kreativitas.

b. Program Pengembangan Skill Karyawan

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. Gamatechno memberikan kesempatan positif kepada karyawan untuk tumbuh secara intelektual dan memperluas basis ketrampilan mereka. Hal ini akan mendorong kepuasan kerja karyawan

c. Kesempatan Mendapat Pendidikan

Kesempatan 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

2. Tempat dan Suasana Kerja

Luthan (2011) menyatakan bahwa salah satu hal yang menyebabkan kepuasan kerja adalah kondisi kerja. Kondisi kerja memiliki efek sederhana terhadap kepuasan kerja. Jika kondisi kerja bagus (lingkungan yang bersih dan menarik, misalnya), karyawan akan merasa lebih mudah melakukan pekerjaan mereka. Jika kondisi kerja buruk (lingkungan yang panas dan bising, misalnya), Karyawan 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-alat yang memadai.

“Kita sadar bahwa pressure yang dihadapi teman – teman itu lumayan ya , kemudian inilah yang mendasari konsep cool and fun kantor ini. Intinya kita berusaha menyeimbangkan psikis mereka dengan membuat tempat yang anak muda banget gitu lah, cool and fun itu tadi.” (narasumber 9)

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.

3. Budaya Organisasi

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lund (2003) menyatakan bahwa tipe budaya organisasi akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Dari empat tipe budaya organisasi yang diteliti oleh Lund, budaya adhokrasi merupakan budaya yang mendorong terciptanya kepuasan kerja karyawan. Budaya adhokrasi merupakan jenis organisasi yang memandang bahwa inovatif dan memelopori inisiatif adalah membawa sukses organisasi, terutama dalam mengembangkan produk atau program baru dan jasa baru.

“oke, budaya perusahaan di Gt itu namanya trusted artinya bisa dipercaya, kira – kira gitu. Sebenarnya itu gabungan dari beberapa value yang kita harapkan bisa muncul gitu. Tapi gampangnya itu trusted gitu aja sih, jadi setiap orang yang ada di gamatechno ketika diberikan peran maka dia akan mengerjakan dengan semaksimal mungkin gitu. Kenapa ya? Karena dia dipercaya, kita tidak mengekang mereka karena mereka sudah diberi kepercayaan, ya harus berhasil diperan itu. Karena sudah diberi kebebasan mereka akan mudah berinovasi, kira – kira itu” (narasumber 9)

Berdasarkan teori dari Cameron dan Quinn budaya organisasi yang diterapkan di Gamatechno dominan masuk dalam kategori budaya adhokrasi. Gamatechno memandang budaya ini sudah tepat dengan industri sehingga hubungan antara industri, perusahaan, dan karyawan bisa kongruen. Gamatechno menyadari bahwa menjaga keunggulan kompetitif berarti harus pula menjaga hubungan yang baik dengan karyawan. Hal ini berkaitan dengan loyalitas dan produktifitas karyawan. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya akan berdampak pada minimnya absen, lebih puas dengan kehidupan kerja mereka dan kehidupan mereka secara keseluruhan.

Disamping itu Gamatechno juga melalui budaya organisasi membangun sebuah hubungan antar karyawan, antara karyawan dengan pimpinan yang bersifat kekeluargaan. Layaknya keluarga salah satu nilai yang ditanamkan adalah kerjasama, saling support dan atmosfer kantor yang hangat. Hal ini akan menimbulkan kenyamanan dalam bekerja sehingga berpengaruh terhadap kepuasan kerja

Corporate Values

Always be **TRUSTED**

1. *Teamwork is our weapon* (Kerjasama tim)
2. *We have to be **Resourceful** in solving every problems* (Penuh inovasi)
3. *We use nothing but **Ultimate Process*** (Melakukan proses terbaik untuk mendapatkan hasil terbaik)
4. *Satisfying customer is a our purpose* (Mengutamakan kepuasan pelanggan)
5. *Be **Truthful** is our commitment* (Kejujuran dan dapat dipercaya)
6. *However, we never forget our **Excitement*** (Kesenangan)
7. *And we put **Dedication** on top of everything* (Loyalitas)

Gamatechno merupakan organisasi yang sangat dinamis, berjiwa entrepreneur, dan kreatif. Orang – orang didalamnya berani mengambil resiko untuk mencoba sesuatuyang baru. Pemimpin di Gamatechno adalah sosok figure pengambil risiko dan innovator. Anggota dari organisasi sama – sama memiliki komitmen untuk bereksperimen dan berinovasi. Gamatechno sangat menghargai kebebasan dan inisiatif karyawan.

4.2. Pembahasan

4.2.1. 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 – fasiltas kantor yang membuat mereka nyaman. Falilitas klub hobi merupakan salah satu point yang menurut mereka menjadi pembeda antara Gamatechno dengan prusahaan lain.

1. Kompensasi Finansial

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

2. 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. Kordinasi, 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 diperusahaan 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 menentang, kompensasi,

jenjang karir, kondisi kerja yang mendukung, dan rekan kerja yang mendukung jenjang karir mendapatkan poin paling rendah yaitu 47,5%.

Sebagai pembanding peneliti akan menunjukkan tingkat kepuasan kerja dan tingkat turnover di perusahaan ber basis IT dunia. Pertama 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 diperusahaan 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% dar 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.

4.2.2. 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. gtHR 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 gtHR 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 dilaksanakan. 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.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. 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.

5.2. 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 diperusahaan
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

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 Perrewe 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 Personalialia dan Sumberdaya Manusia*, Edisi II, Cetakan Keempat Belas, Penerbit BPFE, Yogyakarta

Handoko, T. Hani (2003), *Manajemen Personalialia 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:

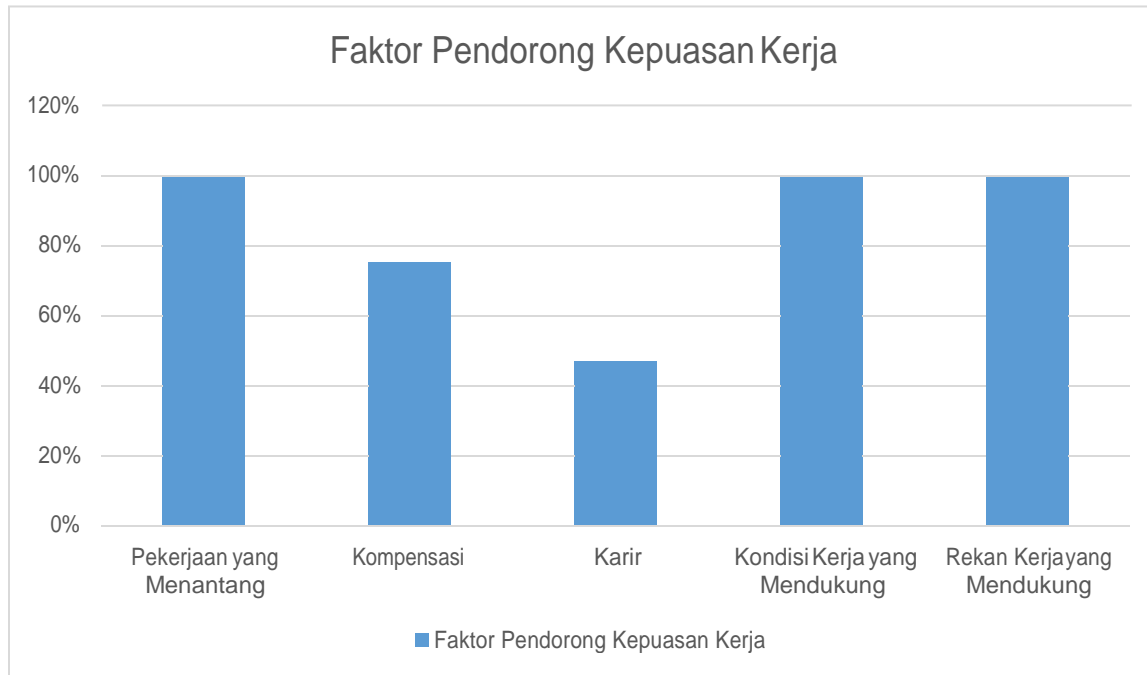
Graha Ilmu

The 4 industries with the worst retention rates. Tersedia di www.tinypulse.com. Diakses (18 September 2017)

The Least Loyal Employees. Tersedia di www.payscale.com. Diakses (18 September 2017)

Wagner, John A. and John R. Hollenbeck (2010), *Organizational Behavior :Securing Competitive Advantage*. Routledge, 2 Park Square, Milton Park, Abingdon, Oxon.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1**DISPLAY DATA**

LAMPIRAN 2

PEDOMAN WAWANCARA

Wawancara HRD Gamatechno

1. Apa Visi dan Misi HR GT
2. Budaya Perusahaan
 - 1) Deskripsi budaya perusahaan GT
 - 2) Bagaimana cara manajemen GT agar bisa meng internalisasi budaya perusahaan kepada karyawan
 - 3) Apakah selama ini karyawan GT sudah bisa menerima dan mengikuti budaya perusahaan yang ada
 - 4) Bagaimana HR memandang budaya perusahaan yang sekarang ada di GT (perlu dirubah / tidak)
3. Bagaimana cara perusahaan menciptakan kepuasan kerja karyawan
4. Menurut HR apa itu account manager
5. Dari sisi inisiatif atau proaktif di Gamatechno itu seperti apa
6. Dari sisi kerjasama atau sinergitas seperti apa?
7. Account manager itu bekerja secara team atau individu
8. Bagaimana cara GT menyikapi perbeaad (latar belakang bukan dari IT) di perusahaan
9. Apakah perusahaan khususnya HRD mempunyai saluran komunikasi untuk karyawan menyampaikan aspirasi mereka
10. Kondisi budaya kerja di GT apakah produktif dan kondusif

Wawancara kepada Manager Segment

1. AM itu seperti apa
2. Sebagai sales, seperti apa cara kerja dari account manager (Hunting / menunggu)
3. Seperti apa system penilaian kinerja dari AM
4. Apakah ada SOP / jobdes untuk AM
5. Apakah setiap AM sudah mengetahui SOP / jobdes mereka
6. Dilihat dari sisi budaya kerja, seperti apakah budaya kerja AM
7. Apakah budaya kerja berdampak pada kinerja karyawan
8. Kebiasaan – kebiasaan kerja di AM seperti apa pak
9. Dalam menjalankan tugas – tugas yang ada apakah AM bisa menyelesaikan sesuai waktu yang ditentukan
10. Adakah inisiatif – inisatif yang datang dari AM untuk lebih memaksimalkan penyelesaian tugas mereka
11. Dalam melaksanakan tugasnya apakah AM bekerja sendiri atau berkerjasama dengan divisi lain
12. Bentuk kerja sama seperti apa yang bisa dilakukan AM dengan divisi lain
13. Selama ini AM lebih banyak bekerja secara individu atau memanfaatkan divisi lainnya
14. Bagaimana hubungan AM dengan divisi lain selama ini
15. Untuk kedepannya apa yang perlu diperbaiki dari AM

Account Manager

1. Berapa lama anda menjabat sebagai AM

2. Apakah anda memahami SOP dan Jobdes dari AM
3. Menurut anda apakah perusahaan sudah memberikan tugas yang jelas kepada anda
4. Apakah perusahaan sudah memberikan semua keperluan yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas
5. Bagaimana dengan adanya klub hoby yang ada di Gamatechno
6. Bagaimana dampak dari klub hoby yang perusahaan berikan
7. Selama anda bekerja disini apa yang anda rasakan
8. Apa sih yang memotivasi anda selama bekerja disini
9. Dari sisi pekerjaan apakah anda merasa tertantang berada di AM
10. Menurut anda sudah sesuaikah kompensasi yang diberikan perusahaan kepada anda
11. Bagaimana dengan jenjang karir yang ada di Gamatechno
12. bagaimana kondisi kerja di Gamtechno
13. Apakah rekan kerja anda mendukung anda untuk bekerja dengan nyaman dan produktif
14. Apakah selama bekerja anda berkordinasi dengan timn teknis lain
15. Tugas pokok AM seperti apa
16. Apakah anda diberi otonomi dalam melaksanakan tugas anda
17. Kira – kira apa yang perlu diperbaiki di AM

LAMPIRAN 2

TRANSKRIP WAWANCARA

1. Transkrip wawancara informan 1

Hari , tanggal : Selasa 24 Januari 2017

Waktu : 13.44

Lokasi : Gamatechno

Narasumber : Vero (AM Gov)

Keterangan

P : Penulis

Il : Informan kesatu

P : Mba Vero sudah berapa lama berada di AM

Il : bulan ini satu tahun

P : apakah ketika mba Vero masuk disini ada SOP, jobdes yang diberikan oleh perusahaan

Il : ada

P : dan itu sudah mba vero pahami secara baik

Il : memang awal – awal kan dikasih SOP dan itu sudah harus dipelajari dulu, e jadi ada sih SOP itu

P : dari perusahaan sendiri ketika memberikan SOP jobdes dan lain sebagainya tidak hanya hanya memberikan saja tapi juga ada pengarahan dan penjelasan dari perusahaan

Il : ada, tapi gak cuma, satu kaya misalkan kaya pelatihan gitu ya. Itu ga Cuma satu orang sih tapi juga e kaya yang lebih senior, maksudnya yang lebih dulu masuk sini. Pengarahannya dari situ juga.

P : selama mba vero bekerja apakah perusahaan memberikan semua keperluan yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas

Il : ada, mm udah menunjang sih menurutku

P : mba vero punya hobby

Il : ada, banyak haha

P : apakah perusahaan sudah cukup memfasilitasi hobby dari mba vero

Il : iya, banget hehe jadi e kalo olah raga disini kan sukanya lebih kaya ke olah raga gitu kan. Itu, aku kan suka renang, trus disini kalau misalkan renang juga ada, kita difasilitasi lah. Nanti berupa klaim gitu untuk mengganti karcisnya, trus sempet juga ikut badminton tapi itu sudah lama sih ngga badminton lagi karena udah lebih rajin ke renangnya jadi lebih ke renangnya sih Cuma kalo untuk olah raga ada

P : dengan adanya perusahaan memfasilitasi hobby karyawan apakah menurut mba vero ini berpengaruh terhadap kinerja karyawan, kepuasan

Il : kalau aku lebih kea pa ya, kayak jadi perusahaan itu ngasih e kesempatan atau waktu untuk refreshing dari kerja kita yang disinikan seakan hehe, untuk itu ya hiburannya itu

P : dengan adanya perusahaan memfasilitasi hobby karyawan, karyawan merasa..

Il : kalau aku sih merasa e makasih banget gitu loh, karena itu juga ngefek sih ketika missal bagiku renang itu kan udah kaya hiburan tersendiri dan bisa refresh pikiran juga, refresh e kaya apa ya badan juga lebih fit kan jadi kalau misalkan kita suntuk – suntuknya banyak tander banyak kerjaan gitu tu. Kalo udah nanti dapet renangnya itu ya cukup refreshing

P : selama satu tahun disini mba vero sudah cukup happy

Il : lebih ke nyaman ya , happy sih happy dan nyaman itu yang dapet

P : dan itu penting

Il : penting soalnya, buat aku penting karena aku udah pernah ngalamin pengalaman kerja yang sebelumnya yang lebih besar bahkan lebih besar dari perusahaan ini cuman stresnya tinggi dan diperusahaan yang sebesar itu juga malah ga supporting buat kita. Misalkan, ga kasih refreshing, kerjaan tu ketat banget trus lembur- lemburnya banyak, kayak – kayak gitu sih

P : jadi berbeda ya dari perusahaan sebelumnya

Il : kalau aku lebih, nyamannya itu dapet banget disini

P : motivasi apa dari mba vero selama bekerja disini?

Il : kalau aku lebih belajar ke dalam tanda kutip ya karena mereka gak mau dibilang senior gitu, tapi buat aku kan temen –temen aku disini, AM AM yang lebih dulu kan aku anggep senior gitu. Aku lebih banyak belajar dari mereka gitu. Ketika mereka bisa achieve ini aku pelajari, misalkan cara mereka berdisiplin itu kalau Selama ini aku lebih banyak belajarnya itu ke apa ya, soft skillnya sih. Lebih banyak belajar soft skill dari senior senior ku yang disini, AM AM yang lebih dulu disini, sharing – sharing banyak gitu. Itu sih yang bisa memicu lebih ini

P : berarti di AM sendiri diskusinya hidup ya

Il : iya sih, kalau di divisiku di gov itu itu saling support jadi ga, kalau misalkan ada juga kan perusahaan yang, kita kan am kan ibaratnya sales ya dan jualan itu kan saingan gitu, dapet lebih banyak siapa. Kalau di kita tuh fair gitu, kalau di gov itu fair divisiku. Jadi saling support misalkan juga, ada juga yang kalu yang senior gitu mba ririn itu ketika misalkan kasih “ nih opportunity buat kamu” diminta pegang itu. Trus sesudah itu dari opportunity yang dikasih itu aku jadi belajar banyak gitu untuk kejar klien yang lainnya gitu.

P : apakah mba vero cukup tertantang berada di gt

Il : kalau aku sih iya, lebih tertantang itu bagaimana ya mungkin karena mengacu dengan pekerjaanku sebelumnya dimana aku tu selalu di behind the desk gitu. Di meja doang, dari pagi sampai sore gitu kan, nah dengan jadi am itu aku ngga Cuma kek kerja di meja doing tapi juga ketika aku harus ke klien. Itu kemampuanku bener – bener diasahnya disitu. Menangani klien, soft skill nya tu kepake

P : dari segi kompensasi gimana mba

Il : kalau tunjangan ada, tunjangan lembur, itu tetep ada tetep dikasih, tunjangan kesehatan ada mmm apalagi ya, tunjangan kehadiran ada juga termasuk klaim hoby

P : bagaimana mba vero memandang jenjang karir yang ada di GT? Apakah mba vero ada keinginan untuk naik jabatan

Il : manager haha, aku lebih. Ngga sih kalau untuk pangkat – pangkat sih engga, mungkin ga terbersit dipiranku ya. Aku lebih lebih pengen achieve itu lebih ke soft skillku ya. Karena ya percuma dong kita naik jabatan atau naik pangkat level –level baru tapi soft skillnya sama aja gitu, ngga sih kalau aku

P : jadi soal jabatan biarlah yang menentukan kemampuan kita untuk..

Il : aku lebih pengen ke kemampuan, kalau jabatan sih karena itu juga aku sampai sekarang juga masih belajar sedikit demi sedikit lah. Itu yang aku kejar

P : bagaimana dengan rekan kerja mba Vero, apakah ngedukung buat produktif

Il : iya, terutama di gov sih, karena aku gak tau kalau di divisi lain kayak gitu juga ngga, cuman itu yang aku rasain di gov itu kita bener – bener support gitu loh ga ada yang saing – saingan atau saling jatuhin itu ngga.

P : pandangan mba vero mengenai kondisi kerja di GT

Il : kayak missal apa ya

P : waktu mba vero awal disini dikasih ngga tentang budaya perusahaan gt seperti apa

Il : mungkin bisa lebih spesifik lagi, missal apa contohnya gitu

P : kalau dari informasi yang saya dapat budaya perusahaan di gt itu trusted ya

Il : oh iya heeh, kalau trust itu ini ya kayak yang bener –bener dipegang gt itu ya. Kalau kau berkenaan dengan budaya perusahaan aku lebih nangepnya itu perusahaan ini cukup cukup manajemennya itu bagus menurutku sih, ngga ngga gimana ya jadi semuanya itu udah kayak udah tertata. Manajemen bagus, kemudian ee dengan karyawan – karyawannya itu ada kayak misalnya ngga asal – asalan aja. Dikasih karyawan tu dikasih kesempatan untuk misalkan dikasih pelatihan kaya gitu kan. Jadi kita gak cuman kerja aja disini tapi juga diberikan pengetahuan juga untuk diri kita tapi juga kembali ke perusahaan itu juga

P : berarti bisa diambil kesimpulan budaya perusahaan termasuk didalamnya kondisi kerja sangat mendukung untuk kinerja karyawan

Il : iya heeh, termasuk juga kita dibekali gitu loh. Dibekali untuk, bisnis ini tuh seputar apa sih itu. Nah kita itu dibekali untuk kita achieve disitu

P : dalam melaksanakan tugas apakah berkordinasi dengan tim teknis lain

Il : iya heeh kaya misalkan kita ada proyek itu, mereka itu macem – macem ya dan kit aga bisa nentuin sendiri ke klien. Itu klien mintanya apa trus kita ga bisa, saya sebagai AM ga bisa menyetujui tanpa tanya ke tim teknis. Jadi selama ini setiap permintaan klien AM itu harus tanya dulu ke tim teknis koordinasi dengan tim teknis, itu klien dengan kebutuhan kayak gini itu bisa gak kita, mampu gak memenuhi itu. Kalau ngga ya kita sampaikan, kalau iya ya kita sanggupin ke klien gitu, jadi gak maupun punya pengetahuan it pun ya am itu ya tetep harus ini berkordinasi dengan tim teknis karena mereka yang ngerjain

P : tugas pokok dari AM di gt itu apa sih mba

Il : iya lebih banyak hubungan ke klien dan kita juga e apa ya istilahnya, gak cuman cari klien sih ga Cuma nyari pendapatannya aja. Tapi juga isalkan orang nanem tu kita tebar benih dulu gitu. Kadang – kadang kita promosi kemana gitu, kita tetep promosi tetep kenceng harus promosi itu gak Cuma untuk goal tahun ini, tapi kita kaya nebar benih dulu supaya tahun depan misalnya ada klien yang kita deketin itu, deketin kita untuk kerjasama dengan kita. Jadi gak Cuma cari klien dan kita mungkin lebih banyak ke ini ya diandalkan untuk PR ke klien gitu. Jadi apa – apa kita yang sampaikan dan kita yang approach ke klien kita harus maintenance ke klien.

P : apakah sering dilakukan diskusi untuk proyek proyek tertentu, sehingga am bisa memberi ususal ataukah am hanya menerima instruksi dari atasan

Il : mm ngga sih ya, kalau kita tetep ngikutin sesuai SOP, kaya misalkan ada usulan – usulan sebenarnya lebih banyak itu kita lebih banyak dapet masukan dari klien kan dan permintaan yang mungkin agak aneh dikit atau agak menyimpang dikit itu kan kita tetep kasih tau ke divisi ke tim gitu bahwa ini tu mereka ternyata tuh butuh missal kaya aplikasi yang seperti ini nih sedangkan kita beelum pernah punya itu gimana ya solusinya. Dari situ biasanya itu

aka nada gagasan yang misalkan aplikasi aplikasi yang kita buat juga itu justru ada karena kebutuhan klien

P : berarti dari diskusi itu terbuka untuk menerima masukan – masukan dari AM

Il : terbuka sih, justru sangat terbuka. Soalnya kan pengembangan produk juga kan di advance aja gitu.

P : perusahaan memberi otonomi tidak dalam bekerja

Il : iya sih, aku sih ga tau divisi lain. Cuman kalau didivisiku mungkin ya ngga ada yang merasa tertekan ngga. Memang kita diberi target tapi gak tertekan juga sih. Tanpa ada takanan karena ngga ada, dari team juga bantu, dari manajer sendiri juga banyak banget bantu kita, itu sih

P : mba vero tau sales tipe hunter

Il : ya tetep ada, tapi gak terlalu ngoyo. Kita sendiri udah ada bagian yang misalkan yang menyampaikan misal ada tender ini ni, itu disampaikan ke kita ke AM mana nih. Misalkan gov itu udah ada sendiri dan itu sudah jelas sih. Kaya tender – tender itu pembagiannya sudah jelas. Tapi ini hit and run nya itu ngga ngoyonya karena, misalkan kita ada panggilan tender ya, nah disitu jadi kesempatan AM juga untuk nyebar gitu, nyebar apa ya nyebar benih itu tadi, jadi sambil misalnya kemaren saya kapan dimakasar itu dapet kerjaan dimakasar itu kita dikasih waktu spare 2 hari untuk keliling, sedapetnya lah walaupun ga dapet ga papa. Yang penting sudah nyebar benih, itu hit and run nya karena gak harus ngoyo kaya apa sales keliling haha. Dari rumah ke rumah. Memanfaatkan kesempatan aja.

P : closing statement tentang AM, apakah perlu ada yng diperbaiki

Il : lebih banyaknya lebih banyak diperbaikinya sih mungkin ke diri sendiri ya karena diri sendiri juga mm masih ngejar target – target. Bukan target AM tapi target diriku untuk bisa e berperan ngga sebagai am, sebagai pekerja karyawan gt, dari disiplinnya, trus kemampuan pegang kliennya, komunikasinya itu lebih pengen tak kejar. Karena misalkan aku liat dari am am lain itu bisa kek ngomong ke klien itu lancar banget gitu. Di gt ini aku banyak banget belajar untuk mengasah soft skill ku

P : mungkin jadi motivasi yang cukup besar untuk berkinerja

I1 : kalau aku pribadi iya

1. Transkrip wawancara informan 2

Hari , tanggal : Selasa 24 Januari 2017

Waktu : 14.04

Lokasi : Gamatechno

Narasumber : Indi (AM)

Keterangan

P : Penulis

I2 : Informan kedua

P : langsung saja, dengan mba Indri atau mba Indi?

I2 : Mba Indi

P : Oke, mba Indi sudah berapa lama di Gt

I2 : saya baru tiga bulan mas, saya baru tiga bulan. Ee saat ini saya masih menggantikan Am yang itu yang lagi cuti, soalnya mba Ririn lagi cuti trus saya sekarang posisinya menggantikan mba Ririn dulu. Terus saya tapi belum memegang proyek, baru ini kita mau bulan ini tentang proyeknya seperti itu. Karena kemarin – kemarin saya masih backing dari mba ririn aja.

P : ketika masuk disini apakah mba Indi diberikan semacam penjelasan SOP, trus jobdesk gitu

I2 : iya saya disini diberikan SOP, jobdesk juga dari account manager kaya gitu

P : jadi dari manajemen tidak hanya sekedar memberikan SOP, jobdesk dan lain lain tepai juga memberikan pengarahan, penjelasan juga

- I2 : iya ada pengarahan dari manager juga
- P : sudah cukup jelas mba Indi memahaminya
- I2 : kalau awal – awal dulu sih belum begitu jelas soalnya kan baru pertama tapi setelah kita menjalani kayak gitu kan kita e makin kesini kita belajar. Inshaallah saya sudah paham
- P : lalu apakah selama 3 bulan ini mba indi berada di Gt, apakah perusahaan sudah memberikan keperluan yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas.
- I2 : iya kayak laptop, saya diberi laptop
- P : termasuk fasilitas – fasilitas peninjang yang lain juga
- I2 : iya fasilitas – fasilitas yang lain juga
- P : mba indi sendiri punya hoby gak
- I2 : ada sih hoby
- P : apakah termasuk perusahaan ini memfasilitasi
- I2 : sebenarnya hoby saya naik gunung mas, tapi hehehe tapi saya di itu sih di e apa dari HR itu juga ngajakin tapi saya belum pernah ikut kumpul juga sih soalnya kan saya masih kemarin kan akhir tahun jadi saya masih itu apa, masih sibuk ngurusin proyek yang akhir tahun kemarin. Jadi belum sempet ikut, tapi dari perusahaan
- P : dari perusahaan memfasilitasi
- I2 : iya memfasilitasi
- P : masih belum ikut ya mba
- I2 : iya masih belum ikut, kemarin diajak futsal tapi belum sempet ikut futsal. Soalnya proyeknya akhir tahun kemaren banyak.
- P : mba indi berada di Gt happy gak
- I2 : uu seneng banget mas soalnya disini apa selain orangnya juga asik – asik, mereka juga peduli kalau saya ga bisa. Saya ditantang untuk jadi lebih baik kaya gitu, saya seneng dengan system kerja yang seperti ini. Santai kayak gitu, ngga tertekan

P : dari mba indi sendiri motivasi terbesar untuk achieve target apa

I2 : maksudnya

P : otomatis ada target – target kan, nah motivasi untuk aku harus mencapai target ini

I2 : motivasi saya sih sebenarnya ga muluk – muluk mas, saya harus mencapai target sekianlah gitu sih ngga yang penting saya bisa engagement sama klien saya gitu. Kalau saya sudah menciptakan hubungan baik dari klien saya maka target itu akan memenuhi sendiri maksudnya dari klien saya sudah baik dengan hubungan baik maka mereka sendiri yang akan memberikan kita sesuai target atau memberikan itulah peluang bagi kita. Jadi saya, apa awalnya menciptakan sih ya, menciptakan maksudnya mendekati klien. Tapi bagi saya menjaga hubungan baik dengan klien itu lebih apa ya, lebih ada manfaatnya gitu loh mas dari pada kita selalu menciptakan kayak gitu

P : mba indi udah pernah kelapangan belum

I2 : iya saya udah mas, udah kemarin kan tiga bulan saya disini kebanyakan saya kelapangan saya e perja;anan dinas dari situ saya banyak bertemu klien – klien

P : dan itu menantang?

I2 : tertantang mas, tapi klien itu sebenarnya menasehati kita kalau kita bisa menyikapinya dengan baik

P : dari sisi kompensasi, gimana mba apakah cukup

I2 : dari segi kompensasi udah mas, lebih dari baik

P : meskipun mba ini disini masih 3 bulan, ada ga keinginan misalkan untuk menjadi manajer AM dan bagaimana dengan jenjang karir yang ada di GT

I2 : untuk saat ini sih saya masih itu mas, masih belajar jadi account manager kaya gitu ya apalagi masih tiga bulan kaya gitu. Jadi yang masih menjadi motivasi saya saat ini adalah menjadi menjadi account manager yang terbaik. Kalau menuju kesana setiap orang sih mas pasti ada, tapi kalau untuk saat ini saya masih konsentrasi saya menjadi account manager yang terbaik.kaya gitu aja sih mas. Di awal kita emang dijelasin kaya tujuan perusahaan beberapa tahun ke depan seperti apa, termasuk kejenjang karirnya juga

P : pandangan mba indi mengenai rekan – rekan kerja yang ada di GT

I2 : disini tu semuanya bersifat kekeluargaan mas, jadi ga ada timpang antara apa ya atasan dan yang dibawahnya. Kaya gitu sih ga ada mas, ada apa e yang muda sama yang udah nikah atau gimana itu ga ada. Pokonya kita disini sama, satu atap, kamu gabisa diajarin, disini kita pokoknya bareng – bareng buat apa kesuksesan gamatechno itu bareng – bareng gitu.

P : kalau dai kondisi kerja gaimana mba, tempat kerjanya

I2 : nyaman mas karena orang – orangnya juga asik-asik

P : tugas pokok dari account manager itu apa sih mba

I2 : itu adalah, kalo bagi saya bagi saya sendiri sama sih mas engagement sama klien. Jadim kalau kita bisa menyikapi klien dengan baik itu pasti proyek itu akan dating dengan sendirinya. Kaya gitu sih

P : dalam menjalankan proyek –proyek yang ada apakah sering berkordinasi dengan tim teknis yang lain

I2 : iya, kita berkordinasi dengan tim teknis. Nanti kan kita sebagai AM kita dapet proyek, trus kita godok bener – bener kaya gitu nanti ada spk, kak dari sana kayak gitu nanti habis itu kita buat emburo nanti kalau kita udah masukin proyek kita ke amburo nanti timteknis baru bisa mengerjakan, kalau seandainya kita ga masukin ke emburo maka tim teknis ga bisa ga tau apa yang harus dikerjakan. Jadi disini kompakan lah sampai dengan pencairanpun kita tetep kordinasi dengan divisi – divisi lain kaya legal kaya finance seperti itu

P : jadi bisa dikatakan sinergi sudah bagus

I2 : iya

P : diberikan otonomi dalam melaksanakan tugas, atau merasa tertekn

I2 : ngga saya ngga pernah merasa tertekan, dan dari gt itu sebenarnya bebas tapi bertanggung jawab. Jadi mereka itu kita kerja disini sebagai karyawan itu kamu udah tau gt memberikan

kebebasan tapi kamu juga harus punya tanggung jawab. Jadi diberikan ke orangnya masing – masing

P : closing statement tentang am

I2 : saya nyaman di am gamatechno ini, karena disini walaupun saya baru tiga bulan banyak sekali pembelajaran yang saya dapat disini. Dimana saya harus belajar dari Am senior, dari saya otodidak kelapangan. Saya merasa betah, senang di gamatechno

1. Transkrip wawancara informan 3

Hari , tanggal : Selasa 24 Januari 2017

Waktu : 14.45

Lokasi : Gamatechno

Narasumber : Aggata (AM)

Keterangan

P : Penulis

I3 : Informan ketiga

P : mba aggata di Gt sudah berapa lama

I3 : hamper satu tahun empat bulan

P : apakah perusahaan memberikan SOP, jobdesk ketika mba aggata baru masuk ke Gt

I3 : dikasih, pasti selalu. Karena memang kalau dari awal juga aku dari HRD itu udah dikasih, pertama di training dulu trus dikasih beberapa mm apa namanya SOP standar untuk Am, account managet seperti apa dan sebagainya. Seperti gitu – gitu sih

P : jadi perusahaan memberikan arahan dan penjelasan juga

I3 : memberi arahan iya bener, kaya di inisiasi lah istilahnya

P : apakah hal itu sudah diterima mba agata cukup jelas

- I3 : jelas sih hemm
- P : lalu dalam melaksanakan tugas, apakah perusahaan memberikan fasilitas – fasilitas yang dibutuhkan untuk melaksanakan kerja
- I3 : kalau disini sih sejauh ini memang fasilitasnya memang sudah memadai, maksudnya semuanya sih udah. Kalau misalnya kaya aku sendiri kan, untuk yang pekerjaan yang menunjang pekerjaan jelas laptop. Ya misalnya kalau perjalanan dinas dan sebagainya itu sudah gampanglah, aksesnya mudah
- P : bisa dikatakan fasilitasnya sudah bagus ya
- I3 : he eh
- P : dari sisi kompensasi menurut mba Agatta sendiri seperti apa di Gamatechno
- I3 : kalau menurutku sih sudah oke ya, karena kita sales ya kita ngejar bonus – banus dari capaian kita
- P : mba agata sendiri punya hoby ga
- I3 : hoby? Hahaha, apa ya sekarang. Aku seneng jalan – jalan tapi setelah punya anak ini ke skip dulu.
- P : kalau dari perusahaan sendiri itu memfasilitasi hoby dari karyawan gak sih?
- I3 : iya, karena gini. Kalau account manager sendiri, saya pribadi karena saya hobynya muter, mobile karena account manager itu memang diharuskan untuk mobile. Kita harus muter kemana mana- mana. Nah itu sih kalau saya sendiri memfasilitasi. Terus misalnya untuk fasilitas kantor sendiri itu karena saya suka olah raga juga, disini memang banyak sekali sih. Saya juga kaget karena perusahaan sebelumnya memang tidak ada makannya disini full, untuk fasilitas olah raga dan sebagainya okee.
- P : menurut mba agata itu berpengaruh ga sih ke kinerja karyawan
- I3 : oh iyaa bener, karena bener – bener karena saya sudah pernah bekerja di beberapa perusahaan. Disini memang perusahaan ini cukup fun, kita memang ditarget sebagai account manager. Tapi untuk yang misalnya fasilitas – fasilitas hiburan disini cukup membantu sih

- P : motivasi mba agata sendiri untuk achieve target. Yang memotivasi kira – kira apa
- I3 : hahaha apa ya. Kalau sebenarnya kalau account manager sendiri ketika ditarget. Jadi gini ada reward and punishment, jadi ketika kita sudah achieve target ya harapannya kita dapat reward. Kita ada sih sebenarnya waktu awal – awal dulu ada reward bonus dan sebagainya itu sih yang kita motivasi.
- P : budaya perusahaan, budaya kerja di Gt menurut mba agata seperti apa
- I3 : sebenarnya ga ada masalah apa – apa sih, cukup fun. Fun banget maksudnya antar sesama atasan dan bawahan pun, kalau jujur kalau di government sendiri kita memang cukup fun banget. Komunikasi antar manager itu bener – bener komunikasi dua arah, untuk diskusi juga enak. Sesame rekan kerja semuanya juga oke sih, untuk government sendiri. Karena saya baru, kan biasanya kan pindah – pindah kan. Nah saya baru ini di government. Itu sih enak banget
- P : selama hamper satu tahun 4 bulan disini bagaimana dengan jenjang karir diperusahaan da nada keinginan misalkan menjadi manager AM
- I3 : hahaha ampun pak tofik nanti dulu. Karena aku masih fun di Am
- P : masih enjoy ya
- I3 : iya masih enjoy disini hehe
- P : dari tempat kerjanya gimana mba
- 14 : termasuk fasilitas tadi, jadi dikasih meja kerja. okeelah
- P : tugas pokok dari Am sendiri apa itu sih mba
- I3 : sebenarnya kaya garda depan karena kita mainnya basic nya adalah IT dan IT tu dijual ke klien – klien. Am sendiri sebagai garda depan perusahaan artinya memang untuk menjual produk – produk yang sudah disiapkan di gt seperti itu jadi memang menurut saya sih itu pokok karena produknya siapa yang akan menjual. Sebenarnya berat sih cuman karena kita udah tau celahnya seperti apa jadi enak.
- P : jadi menjalin hubungan dengan klien, dan menantang

I3 : penting banget, penting banget apalagi pemerintahan government itu tidak serta merta dating “permisi pak saya mau jualan ini dan sebagainya” itu ngga, bukan kita harus bener – bener bisa engage klien seperti apa. Bener – bener mereka tipenya yang kedekatan secara emosional dulu yang di bangun. Ketika sudah okee mereka akan beli produk kita dan akan balik lagi. Itu sih kriteria untuk government seperti itu.

P : maintaining relation

I3 : he eh itu penting banget

P : dalam melaksanakan tugas berkordinasi ngga dengan tim teknis lain

I3 : oh iya harus, karena memang tidak semua Am terutama saya juga itu secara teknis juga tidak menguasai secara detail. Makannya dengan tim teknis itu bener – bener harus kordinasi dengan baik karena biasanya ada beberapa klien itu yang ngerti secara detail teknisnya seperti apa. Dari pada saya jawab sebagai Am ntar salah mending saya ngajakin tim teknis dong untuk kesana, memang harus penting sih

P : berarti sinerginya atau dukungan dari rekan kerja anda bisa dikatakan bagus ya mba

I3 : he eh bagus

P : termasuk dengan atasan

I3 : he eh iya banget, saya bisa bilang banget

P : mba agata sering kelapangan

I3 : sering, sering, cukup sering sih

P : dan itu menantang ya

I3 : hehe haha itu klien saya berat banget itu tantangan banget. Cukup rempong

P : dalam melaksanakan tugas apakah sudah memberikan otonomi

I3 : iya, maksudnya gimana.. pak tofik terutama pak tofik karena pak tofik kan selaku manager kami. Kadang – kadang melepaskan kita, “oke kamu bisa mikir sendiri baiknya seperti apa dan sebagainya”. Tapi ketikasaya mentok dan untuk urusan biasanya ada hal hal yang kalau government itu agak berat, agak – agak susah gitu. Ada hal –hal yang tidak bisa saya

hendle sendiri. Akhirnya saya balik lagi ke manager, dan pasti dia manajemennya sudah ada, urusannya sendiri – sendiri sih kaya gitu

P : sebagai sales tipe model kerja dari Am itu apakah tipe hunter atau seperti yang mba sebut tadi maintaining relation

I3 : sebenarnya agak bingung sih karena memang dulu kalau saya pertama kali itu memang hunter. Jadi kita nyari nyari, kesana, klesana ,kesana. Cuma akhirnya kalau sekarang sih lebih ditekankan di government. Kalau saya sih yang saya terima dari babe, “ kamu manage klien yang ada, kamu engage klien yang ada dulu, pasti mereka akan balik lagi untuk order” gitu sih.

P : untuk diskusi – diskusi yang berjalan selama ini apakah bisa dikatakan sudah hidup

I3 : kalau di gov hidup sih, menurut saya sih oke

P : hubungan mba agata dengan atsan juga okee ya

I3 : banget, saya pribadi. Maksudnya yang bener – bener bisa menjawab kebutuhan saya ketika saya bingung dilapangan, seperti apa, terus cara maintenance denganklien seperti apa. Menurut say sih okee

P : closing statement tentang AM

I3 : menurut saya am sudah berjalan dengan semestinya, target juga tidak ada masalah. Maksudnya kita cincai lah hahaha. Ga da sih dengan am ga ada masalah

1. Transkrip wawancara informan 4

Hari , tanggal : Kamis 6 Februari 2017

Waktu : 11.17

Lokasi : Gamatechno

Narasumber : Yudhi (AM)

Keterangan

P : Penulis

- I1 : Informan keempat
- P : langsung saja ya mas
- I4 : oke siap
- P : kalau mas yudi sendiri di GT ataupun di AM sudah berapa lama
- I4 : aku belum ada setahun, kira – kira berapa ya sekitar Sembilan, sembilan bulan sepuluh bulanan lah. Belum ada setahun, setahun pertengahan ini mungkin. Belum ada setahun sih
- P : terus ketika pertama kerja disini apakah dari perusahaan itu memberikan SOP terus Jobdesk dan sebagainya
- I4 : heh jelas jadi kalau diperusahaan memang sebelum masuk, sama sama karyawan yang lain kita diperkenalkan terlebih dahulu. Jadi hamper sebulan itu mempelajari tentang SOP, bagaimana cara menangani pekerjaan yang bener seperti apa karena untuk AM itu banyak sekali teknisnya, baik administrasf. Administratifnya banyak sekali nanti menyiapkan dokumen penawaran, dokumen e apa ya kayak kuesioner kepuasan pelanggan terus perancangan RAB itu banyak sekali. Jadi memang dari awal kita sudah disiapkan SOP nya
- P : terus apakah ketika perusahaan itu menyerahkan, memberikan SOP, Jobdesk dan sebagainya. Itu apakah hanya memberikan atautkah dari perusahaan ada pengarahan
- I4 : ada pengarahan jelas kalau di, maksudnya setelah kami masuk itu dari pihak manajerial dan bagian BD dan supporting yang lainnya menjelaskan kalian punya SOP tu kaya gini. SOP AM itu adalah ada beberapa poin, kaya gini nih SOP nya dan harus kalian jalankan. Sebelum kalian bekerja kalian harus paham dulu SOP AM kaya apa sih dan kinerjanya AM kaya apa jadi biar kita ga ga buta, buta arah karena udah tau oh kira – kira mau ngapain dari SOP nya.
- P : Jadi sudah cukup jelas gitu ya mas dengan SOP dan Jobdesk yang diberikan perusahaan
- I4 : ya sudah jelas, tapi berjalannya kan juga kita masih belajar to. Kadang yang udah senior juga masih ,masih “ owh SOP ne koyo ngene yo” maksudnya masih, masih learning by

doing lah. Karena kebanyakan SOP juga kita kadang – kadang juga kalau ngerjain SOP juga ada sedikit lupanya. Jadi memang masih, masih memperbaiki diri untuk benar – benar ngerjain SOP nya. Tapi SOP poin yang paling penting itu memang harus dilaksanakan

P : selama mas yudi disini sekitar hampir setahun, apakah dari perusahaan sudah memberikan keperluan yang dibutuhkan untuk mas yudi menjalankan tugas.

I4 : owh sudah, jadi memang di gamatechno apalagi di divisi ACS memang sangat mensupport kami para AM nya untuk menjalankan setiap pekerjaan atau setiap tugasnya apapun yang kita minta ataupun kebutuhan kita harus approach ke klien memang sangat didukung sekali oleh perusahaan. Gitu sih

P : termasuk fasilitas – fasilitas penunjang juga

I4 : he eh, ya fasilitas – fasilitas penunjang memang kami kalau dibilang nyaman sih. Jadi memang banyak banyak sekali fasilitas yang diberikan oleh perusahaan untuk menunjang pekerjaan sesuai dengan apa yang kita harapkan, gitu sih. Malah lebih lah hitungannya

P : dari sisi kompensasi gimana mas

15 : mmm aku rasa sudah sesuai harapan sih, gitu

P : terus dari mas yudi sendiri punya hoby gak mas

I4 : hobi saya banyak sih haha.

P : dari hobi – hobi itu apakah perusahaan memfasilitasi gak

I4 : kalau perusahaan, sebenarnya ada banyak banget club untuk hobi disini tapi saya jujur saya ga ikut karena jelas rutinitas AM banyak banget. Jadi rutinitas AM banyak jadi kemungkinan setelah jam kantor saya baru ngejalanin hoby itu. Beda sih hobinya, hobi – hobinya sama yang dikantor beda, ada futsal tapi jarang ikut futsal, hobinya kalau disini kalau saya setiap weekend mainnya skate board itu ga ada yang main saya main sendiri. Ya gitu – gitu sih

P : tapi dari pengamatan mas Yudi sendiri, di gt sendiri cukup memfasilitasi hoby dari karyawan

- I4 : sangat sangat cukup banget soalnya ada banyak, soalnya beberapa anak – anak disini untuk hobi pada seneng dan itu rutin
- P : dan itu menurut mas yudi berdampak tidak ke kinerja karyawan
- I4 : jelas, ya kalau disini yang penting apa ya, kalau slogannya pak adityo pak yoyo itu seneng – seneng dulu baru kerja. Jadi kita memang lebih memfokuskan ya udah kita kerja aja yang penting seneng dulu. Kita tersalurkan hobynya, maksudnya apa yang kita mau tuh udah ada dan untuk kerjaan kedepan akan lebih nyaman gitu sih. Makannya disini ketawa mulu kan pekerjaannya haha
- P : Motivasi dari mas yudi untuk achieve target
- I4 : motivasi untuk achieve target, bisa lebih spesifik lagi
- P : dalam tugas kan otomatis ada target target yang harus dicapai nah itu
- I4 : okee kalau untuk achieve target yak arena dalam AM memang tuntutan nya adalah achieve target pemasaran setiap tahunnya. Mmm gimana yah, ya jelas ya jelas kita memang harus, kalau. Tanggung jawab untuk achieve target jelas karena itu adalah satu penilaian buat AM to. Jadi ya memang diusahakan setiap, setiap bulannya, setiap minggunya, setiap harinya ada rencana kerja untuk mencapai target tersebut. Karena kalau boleh dibilang karirnya AM bisa naik ke atas cepet. Yaitu motivasinya adalah karir
- P : kalau dari mas yudi sendiri, pandangan mas yudi tentang budaya kerja di gt seperti apa
- I4 : budaya kerjanya itu asyik, nyaman dan enak yang jelas kalau di gt itu penuh dengan tekanan tapi intinya tu kita bisa kerja dengan nyaman maksudnya balance. Antara kerjaan sama santainya tu enak jadi kita ga spaneng – spaneng banget. Jadi memang budaya kerjanya sangat mendukung, kondusif
- P : mas yudi punya ga keinginan untuk misal menjadi manajer AM
- I4 : ee manajer AM, jelas makannya tadi kaya yang di poin berapa tentang motivasi targetnya ya jelas disitu, untuk kedepannya kan, kedepannya untuk yang diposisi AM memang dipersiapkan untuk manajerial. Ya jelas, jelas memang keinginannya bukan hanya sebagai manajer AM bahkan ke atas lagi bukan mentok di AM aja

P : tugas pokok dari AM sendiri itu apa

I4 : dodolan hahaha

P : karena AM sebagai sales kan, itu apakah selama ini fokusnya ke e memelihara hubungan dengan konsumen

I4 : ya, karena yang jelas dodolan itu ga bisa terpisahkan dari engage ke klien. Focus utamanya adalah yang pertama memang sebagai sales, sales itu memang karena kita berkaitan dengan target yang kedua kita harus dapet penetrasi pasar. Yang kedua adalah engage klien , jadi bagaimana gimanapun caranya tiga poin ini memang tiga poin terpenting dari aktivitas AM jadi engage terus penetrasi pemasaran terus satu lagi adalah salesnya yang paling penting. Jadi jadi ya am tugas pokoknya memang dodolan tapi ketiganya saling satu kesatuan jadi ga bisa dipisahkan, gitu sih.

P : mas yudi sendiri sering kelapangan menemui klien

I4 : emm ya jelas – jelas, kita sebagai AM ini harus –harus approach ke beberapa klien. Bisa ke Sumatra, Kalimantan ke beberapa kota itu memang sering sekali maka sebulan bisa 3x untuk pergi – pergi, untuk penetrasi pasar, aa jualan solusi dari ACS itu sendiri

P : missal saya kasih dua focus pilihan dari AM antara maintaining relation dengan klien dengan hunter itu lebih focus ke mana

I4 : bisa diulangi lagi

P : antara maintainance relation dengan hunter

I4 : kalau disuruh milih sebenarnya, kalau aku sih beda konteks soalnya jelas AM itu. AM kan namanya account manajer, kita diposisikan namanya juga account kita diposisikan harus mengumpulkan banyak sekali. Otomatis kaya semakin banyak klien akan semakin banyak benefit buat kita gitu kan. Disisi lain kita juga, kita harus memosisikan kita harus engage harus memelihara klien yang ada. Yang kedua kita juga harus membuka pasar yang baru, hunter yang jelas. Kalau boleh dibilang 50-50 lah. Jadi ga bisa, gabisa berat yang mana otomatis kan kalau boleh dibilang dengan banyaknya perguruan tinggi di Indonesia kan hampir 4000 perguruan tinggi dan kita baru menangani itu 150 perguruan tinggi, lebih dari 150. Otomatis masih banyak banget klien yang harus kita tangani, kalau kita Cuma engage

aja tanpa ada pengembangan maksudnya untuk penetrasi kepasar, membuka pasar yang lain, otomatis kan pasar kita akan diambil sama orang. Yang jelas hunter sama engagement itu 50-50m lah kalau buat aku

P : proporsinya harus

I4 : iya harus sama, harus seimbang sih. Nek kalau dia kabur, klien yang lama ya udah kita bubar ga bisa kaya gitu

P : dan itu yang membuat anda merasa tertantang di AM

I4 : iya, disamping kita harus selain harus maintaining klient, kita juga harus cari lead baru

P : apakah ada kordinasi dengan tim teknis lain dalam melaksanakan pekerjaan

I4 : jelas, jelas kita sebelum setaip akan ada proyek, semisal kita hanya ketemu klien pun kita harus berkordinasi dengan contohnya bagian teknis. Seandainya, owh saya akan besok akan ketemu klien untuk kebutuhan ee apa namanya, akademik soft ware untuk akademik aja. Ya udah nanti saya akan menghubungi pak wawan dulu karena manajer am. Menghubungi pak wal selesai nanti pak wal mengkordinasikan “ yud nanti kamu berangkat dengan tim teknis ini, dan tim teknis ini sebelum berangkat kita kordinasi dulu besok akan ada paparan ini – ini – ini, terus poinnyaini – ini – ini kita sudah sering berkordinasi. Bukan cuman bagian teknis aja ada keuangan ada legal itu juga saling berkaitan. Jadi kita memang memang saling berkordinasi

P : bisa dikatakan sinerginya atau rekan kerja sangat mendukung ya

I4 : iya soalnya ga bisa berjalan sendiri – sendiri, jadi apalagi AM. AM kita berkaitan dengan tim teknis kita berkaitan dengan keuangan, berkaitan dengan legal. Kita memposisikan jembatan ke tim teknis, jembatan ke tim keuangan, ke legal dan ke bagian atasan juga

P : Apakah diberikan otonomi dalam melaksanakan tugas

I4 : ee yang jelas setiap tahunnya pasti kami akan ada arahan dari atasan “kamu penetrasi ke kementerian, perguruan tinggi, kementerian agama” jadi setelah ini udah ada porsinya sendiri – sendiri sih. Tapi dilapanganpun tidak menutup kemungkinan AM ini mau create mau biar kreatif ngelola pasar ini mesti gimana, boleh banget.

- P : walaupun nanti pertanggung jawabannya tetep
- I4 : iya pertanggung jawabannya dan porsinya itu tidak mengganggu AM AM yang lain
- P : selama ini berada di am cukup tertantang, enjoy gitu ya
- I4 : iya jelas, hahaha
- P : closing statement, apakah missal ada yang perlu diperbaiki dari am itu sendiri
- I4 : engga sih, yang jelas kalau untuk AM sendiri mungkin apa ya. Closing statementnya AM ACS itu enak kita kerjanya jalan – jalan tapi memang untuk kedepannya apa ya kalau boleh dibilang kedepannya pengennya sih lebih berkordinasi untuk sasaran dan targetnya dan harapannya karena dulu aku mewarisi daerah yang cukup susah, dan cukup menantang. Paling engga Am Am yang sebelumnya – sebelumnya ini memberikan apa ya namanya, catetan. Kadang – kadang kan memang banyak Am yang, yang apa ya tidak peduli sama nanem kaya history. Itu yang dibutuhkan untuk Am Am sebelumnya, mungkin untuk para am am besok besoknya ini harua lebih memberikan historys disetiap pekerjaan. Itu sih itu aja. Tapi am sekarang itu sangat oke dan sangat enjoy sih. Itulah
- P : mungkin itu aja mas
- I4 : shaapp

1. Transkrip wawancara informan 5

Hari , tanggal : Kamis 6 Februari 2017

Waktu : 11.28

Lokasi : Gamatechno

Narasumber : Gisel (AM)

Keterangan

P : Penulis

I1 : Informan kelima

- P : langsung saja ya mba, mba gisel di AM sudah berapa lama ya mba?
- I5 : aku sama kaya mas yudi
- P : hampir satu tahun
- I5 : delapan bulan mungkin ya,
- P : delapan bulan Sembilan bulan
- I5 : dari pertengahan tahun lalu
- P : ketika awal disini apakah mba gisel diberi jobdesk, SOP
- I5 : he eh iya dari, dari awal sih sebenarnya ketika waktu lamar jadi kemudian ditanya ekspektasinya apa, kemudian dikasih tau nanti tu pekerjaannya seperti ini. Selesai kontrak langsung dikasih tau sih jobdesknya seperti apa. Ada masa pengenalan sih
- P : inisiasi gitu ya
- I5 : iya inisiasi, inisiasi ya semua SOP itu diberikan gitu.
- P : jadi dari perusahaan itu tidak hanya memberikan tapi juga memberikan arahan menjelaskan juga
- I5 : yes
- P : selama bekerja disini apakah perusahaan ini sudah memberikan apa yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas, fasilitas – fasilitas penunjang dan sebagainya
- I5 : aku rasa sudah, sudah cukup untuk saat ini. Sudah cukup memberikan apa yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas. Arahan juga sudah cukup, sudah cukup bagus lah komunikasinya segala macemnya.
- P : jadi sangat menunjang ya kinerja dari mba gisel
- I5 : ya heeh,
- P : mba gisel sendiri punya hoby ga?

- I5 : aduh hobinya haha, ada sih
- P : kalau disini kana da beberapa klub – klub, dari perusahaan memfasilitasi hobi dari karyawan
- I5 : ngga ikut klub yang ada disini sih, karena
- P : karena berbeda
- I5 : karena AM itu ee, gimana ya. Mereka itu punya jam kerja yang aneh, kadang kita mesti ketemu klien dihari libur. Terus kita kemudian harus perjalanan dinas sendirian dimana itu kita gabisa ketemu sama temen – temen dikantor yang punya klub. Kalau hobi ya disalurkan sendiri aja
- P : tapi dari pandangan mba gisel sendiri, dari perusahaan sudah cukup memfasilitasi hobi – hobi dari karyawan yang lain ya
- I5 : sudah cukup memfasilitasi
- P : menurut mba gisel berpengaruh ga ke kinerja karyawan
- I5 : kalau ke kinerja karyawan menurutku itu berpengaruh ya, karena mereka tu tuntutan pekerjaan sudah cukup tinggi. Karena ini perusahaan IT dan ya sewajarnya kalau perusahaan ada kaya klub – klub, ya good enough
- P : dari sisi kompensasinya gimana?
- 16 :kalau aku sih ngerasa udah cukup ya terutama kalau aku ya bonus dari achieve target
- P : ya. Terus dari mba gisel motivasi untuk bekerja disini
- I5 : motivasi buat achieve target, karena aku suka liat uang direkeningku itu nolnya banyak, jajarannya banyak. Itu yang memotivasi, gimana ya. Ada kebanggaan tersendiri kalau bisa saving. Terus dari apa yang kita kerjakan itu menghasilkan karena hasil itu diukur dari dalam hal ini ya
- P : jadi intinya out put yang kita berikan nanti juga inputnya akan sama
- I5 : iya, kalau aku sih dasarnya aku self motivated ku lumayan, lumayan bagus jadi aku tanpa perlu disuruh pun sebenarnya, “ oh gini nih ,harusnya gitu. O yaa oke oke”

- P : cukup proaktif
- I5 : iya, karena tipikalku kaya gitu sih sebenarnya mungkin
- P : pandangan dari mba gisel sendiri tentang budaya kerja, budaya perusahaan di GT itu seperti apa
- I5 : pertama menurutku beda ya, komunikasinya bagus. Karena itu yang benar – benar menentukan terus kemudian dari segi beban pekerjaannya seimbang. Sebanding, lingkungan kerjanya cukup nyaman. Cukup nyaman buat mengembangkan diri, juga sangat difasilitasi
- P : jadi bisa dikatakan budaya kerja budaya perusahaan cukup kondusif untuk berkinerja
- I5 : iya heeh, terutama buat wanita ya. Kalau kaya gitu buat wanita biasanya, tu cukup enak
- P : cukup nyaman ya
- I5 : nyaman heeh
- P : apakah mba gisel merasa tertantang
- I5 : iya, karena kita sales bukan hanya jualan produk saja. Tapi kita juga harus maintaining relation itu
- P : terus dari mba gisel sendiri apakah ada keinginan untuk missal, naik menjadi manager AM atau, ada keinginan seperti itu
- I5 : ada, mestinya ada. Kalau dari orang nuker, kalau dari orang bekerja selain mendapatkan ilmu pasti kan tantangannya kalau dia naik kejabatan yang lebih tinggi pasti ada tantangan baru. Dan hidup kalau ga ada tantangan ya ga hidup lah, maksudnya that's over ya udah. Tapi karena selalu ada tantangan baru itu yang bikin motivasi makin. Motivasi tetep ada, pastinya pengen untuk ke hehe
- P : ya, terus selama ya kurang lebih delapan bulan bekerja disini itu ketika melaksanakan tugas itu ada ga kordinasi dengan tim teknis lain
- I5 : ada pasti ada. Itu yang harus selalu harus dijaga. Ee kadang, kalau kendala sebenarnya dari segi komunikasi itu hampir ga ada ya hampir zero. Cuma kendala dari diri sendiri,

kadang kita kan udah dinesnya jauh kan capek. Misalnya ada kendala yang bikin mood ga “ih gini gini”, itu yang harus dijaga sih sebenarnya

P : jadi selama ini support dari rekan kerja dengan atasan sudah cukup baik

I5 : baik, baik banget

P : bentuk kordinasinya itu ya seperti, seperti apa untuk kerjasamanya dengan tim teknis lain

I5 : kordinasi sih bisa macem – macem kaya support dukungan misalkan sebelum pra proyek. Itu nanti butuh AS, komunikasi denga AS enak juga. Tapi biasanya sih kalau kaya gitu tetep dari pak Wal “pak saya mau pake ini, saya mau pake tim teknis ini” gitu “o ya oke”.

P : dari mba gisel sendiri sering ga pergi kelapangan untuk menemui klien

I5 : iya, tapi karena berhubung klien kita satu Indonesia ya itu bener – bener harus dipastikan. Klien itu, kalau ga tau sih kalau orang kalau temen – temen marketing itu biasanya kaya udah ada feeling. “oh ini bakalan jadi nih, ini bakalan deal atau wah ini ga ini, ini ga oke ga usah dilanjutin”. Itu tu udah ada, dari pada wating time mending ga usah dilanjutin. Kalau untuk perjalan dinas ya sering. Perjalanan dinas tu harus dipastikan dulu, jadi kita ga membuang biaya.

P : prospek

I5 : ya prospeknya, jadi kita ga membuang biaya sales. Tanggung jawab kita – kita kan terhadap perusahaan

P : saya sebenarnya pemgen tahu tugas pokok dari AM sebagai sales itu apa sih

I5 : pertama sih kalau aku, itu kita pertama meng edukasi. Mengedukasi si calon klien, kemudian setelah kita bisa meng edukasi kita baru tahu si klien ini tu problemnya apa, problemnya apa kita bisa ga solusi kita cocok ga sama mereka. Kalau jelas – jelas solusinya ga cocok, mereka butuhnya hardware kita deployment nya software ya sudah ga usah diteruskan. Ga usah dipaksa. Jadi disitu kita sebenarnya sudah bisa menghitung ee probabilitasnya, oportunitinya. Jadi kemudian setelah terjadi deal kontrak ya kita kawal sampai itu selesai bahkan sampai selesaipun kita tetep memfasilitasi klien, memfasilitasi karena itu sebenarnya nanti kan tanggung jawabnya berpindah ke tim teknis. Nah itu kita

harus bisa tetep menjaga pola komunikasinya tetep bagus. Memfasilitasi apa mau klien, bahasa temen – temen teksin itu berbeda dengan bahasa orang awam yang pakai produk

P : berarti selama ini fokusnys, kalau saya boleh bertanya apakah lebih focus pada maintenance relation terhadap klien atau kah hunter

I5 : dua – duanya

P : jadi proporsiya memang harus sama ya

I5 : tapi kalau aku sebenarnya lebih cenderung hunter itu. Maintenance lebih besar dari pada hunter

P : kalau missal mau dibuat proporsi seperti itu ya

I5 : iya iya, hunter itu bisa mendatangkan klien baru. Tapi ketika kita sudah punya klien yang di maintenance dia returnnya bisa lebih banyak misalkan dari pada kita hunter

P : berarti selama ya kurang lebih delapan bulan Sembilan bulan bekerja disini sudah bisa dikatakan cukup menantang, enjoy, nyaman

I : ya, udah nyaman sih. Udah tau polanya.

P : mba gisel diberi otonomi untuk melaksanakan tugas, yang penting nanti pertanggung jawabannya jelas gitu

I5 : iya mestinya ada, tapi sebelum keputusan itu saya pribadi ambil biasanya tetep ngobrol sama manager, asisten manager. Kalau sekiranya begini gimana, karena e yang mengerjakannya tim teknis. Saya ga bisa bilang semena – mena bilang tim teknis bisa, terus kemudian saya harus push temen – temen teksnis itu ga adil

P : berarti otonominya diwujudkan dengan harus berkomunikasi dengan

I5 : iya pastinya

P : terus closing statement untuk AM sendiri ataupun di gt lah apakah perlu ada yang diperbaiki, perlu ada yang

I5 : bentar itu perlu mikir agak lama, mau di pause dulu boleh hehe. Aku mikir dulu

P : jadi ketika aku masuk, sebelum aku masuk itu sempet ada yang namanya divisi CE (customer engagement). Setahun berjalan kemudian ditahun ini, setelah ce itu ada dimana AM dimasukan kesetiap divisi kemudian dibagi menjadi tiga wilayah. Untuk di ACS sendiri ya. Kemudian di tahun ini ada perubahan lagi berdasarkan ee kementrian kemudian BLU unit usaha seperti itu. Nah sedikit banyak, peruaban yang terjadi setiap tahun ini menyebabkan kita harus menyesuaikan ke duanya, ya walaupun dengan walaupun dengan ada catatan khusus. Misalkan klien lama yang sudah di handle tetap dipegang AM nya masing – masing. Pola itu membuat kita harus menyesuaikan lagi, itu sih yang kadang boleh dibilang memperlambat gerakan kita. Harus belajar lagi, itu aja sih. Yang lainnya all is well all is good

P : mungkin dari saya itu aja mba. Trimakasih,maaf mengganggu

I5 : santai aja

1. Transkrip wawancara informan 6

Hari , tanggal : Selasa 7 Februari 2017

Waktu : 09.32

Lokasi : Gamatechno

Narasumber : Praja (AM)

Keterangan

P : Penulis

I1 : Informan keenam

P : langsung aja mas, mas praja sendiri di Aino ya mas

I6 : ngga saya di gamatechno, cuman kan memang per 2016. Awal tahun itu temen – temen tnl, tnl itu diperbantukan ke Aino. Nah sebenarnya sih per satu januari 2017 itu udah kembali lagi ke gamatechno cuman karena gamatechno ada rencana untuk menggunakan

gedung yang kedua di L 2 itu di belakangnya Aino ya udah mungkin nungu itu dulu selesai pindahnya bareng – bareng dari pada 2 kali

P : tapi mas praja sendiri sebagai AM ya mas

I6 : iya saya AM

P : sebagai AM sudah berapa lama mas

I6 : saya itu gabung ke gamatechno dari tahun 2015 dibulan maret april saya lupa, bulan ini udah mau dua tahun

P : terus waktu pertama masuk kesini tu diberi SOP ngga mas, SOP, job desk

I6 : iya jelas itu kan biar istilahnya, itu kan yang jadi panduan dari temen – temen Am saat nanti bekerja apa yang harus mereka kerjakan apa yang harus mereka lakukan. Untuk SOP udah jelas diawal disampaikan bahkan waktu saya interview dengan HR

P : jadi dari perusahaan itu tidak hanya sekedar memberikan SOP, jobdesk tapi juga ada pengarahan

I6 : iya heem dan kalau pengarahan itu yang saya dapatkan ngga hanya diawal bahkan sampai saat inipun teru dapaet pengarahan dari mentor

P : terus apakah selama mas praja hampir 2 tahu disini, dari perusahaan sendiri sudah memberikan apa yang dibutuhkan oleh mas praja untuk menjalankan tugas

I6 : saat ini sih kalau saya pribadi, ya mungkin sama dengan temen – temen AM, temen – temen AM itu kan lebih lebih banyak intouch langsung dengan customer yang artinya kita sering keluar, mondar mandir ngga hanya di jogja bahkan luar jogja. Sampai saat inipun yang saya rasakan itu cukup memfasilitasi mengenai kebutuhan – kebutuha kita sebagai Am dilapangan

P : termasuk juga fasilitas – fasilitas di dalam kantor sendiri juga

I6 : penunjang di dalam kator juga sudah cukup memadai. Saya rasa yang kurang – kurang ga ada, cukuplah

P : dari sisi kompensasinya gimana mas

- I6 : gamatechno memberikan kompensasi sesuai lah, karena kita sales jadi ya bonus yang kita kejar
- P : mas praja sendiri punya hobi ga mas
- I6 : kalau saya sendiri sih kalau hobi sih ada tapi lebih banyak hobi yang pengen jalan – jalan, ya traveling. Kalau olahraga saya rasa ngga haha
- P : disini kan kalau dari informasi yang saya dapat ada klub – klub
- I6 : iya disini ada klub, ada klub badminton ada futsal gitu. Kalau saya, saya terbatas karena menggunakan kaca mata jadi agak ribet.
- P : Trus kalau menurut mas praja sendiri dengan adanya gamatechno tu menyediakan klub – klub dari karyawan kira – kira berpengaruh ga ke kinerja karyawan
- I6 : jadi gini, itu yang harus sebenarnya ga cuman gamatechno. Itu juga perusahaan – perusahaan lain harus memberikan perhatian disitu dalam artian kegiatan diluar kantor yang sifatnya klub entah itu hobi atau olah raga itu sebenarnya membantu temen – temen. Ga hanya sebenarnya ga hanya account manager tapi ee profesi lain, jabatan lain itu juga membantu dalam artian udah udah udah seharian mungkin atau dalam satu minggu full kerja. Perlulah diselipin sehari untuk meet up dengan temen – temen yang lain ketemu dengan divisi lain, refreshing lah istilahnya jadi temen – temen ga ngerasa jenuh dengan pekerjaan kantor.
- P : jadi secara tidak langsung itu berdampak ke kinerja karyawan
- I6 : iya berdampak jadi pas begitu udah kembali ke pekerjaan mereka udah dengan semangat terisi penuh lagi.
- P : Berarti sejauh ini atmosfir yang ada di gt sudah cukup enjoy, menyenangkan , nyaman gitu ya mas
- I6 : iya sesuai dengan, sesuai dengan harapan temen – temen juga kan pengennya kantor ga hanya sebagai wadah untuk kerja tapi juga untuk mengembangkan, mungkin bisa hobi atau yang lain.
- P : terus dari mas praja sendiri untuk motivasi achieve target itu apa mas

I6 : kalau saya sebagai account manager motivasi untuk achieve target yang pertama memang kalau secara saya pribadi dari dengan apa istilahnya kalau marketing atau pemasran itu apa ya bonus. Tapi secara luas lebih dari itu, ya pengen ngebantu tim atau perusahaan untuk mencapai istilahnya pencapaian yang lebih maksimal dari sebelum – sebelumnya.

P : dari AM sendiri bekerja sebagai tim ya mas

I6 : kalau saya sih bekerja sebagai tim, karena memang yang saya bawa tu ngga hanya saya pribadi. Untuk lingkup kecilnya sendiri tim itu nanti besarnya ke perusahaan

P : terus dari pandangan mas praja sendiri dari budaya perusahaan budaya kerja di gt sendiri itu seperti apa

I6 : ee sebenarnya kalau budaya kerja di gamatechno ini berbeda dari pengalaman saya bekerja di perusahaan – perusahaan sebelumnya. Disini bener – bener saya merasa budaya, budaya kerja setiap karyawan itu di di, istilahnya apa ya. E em istilahnya budaya kerjanya cukup, cukup berbeda dengan pekerjaan sebelumnya. Contoh misalnya hal – hal kecil, perusahaan – perusahaan sebelumnya atau perusahaan - perusahaan yang lain saya juga pasti meyakini kalau ada even –even itu ulang tahun entah itu general meeteng atau itu outing pasti perusahaan – perusahaan lain mengambil di hari – hari weekend sabtu, minggu. Nah yang saya rasakan ini berbeda banget kalau di gamatechno tu yang diambil selalu dari awal saya kerja dan memang info dari temen – temen yang lain yang udah lama selalu ngambilnya hari senin. Itu ya itu sangat berbeda berbeda hari dan hari senin tu dari secara psikologis sendiri saya merasa ini ini budaya yang nyaman gitu. Lebih dari itu yang saya rasakan budaya kerja di gamatechno bagi saya cukup cukup apa ya, istilahnya membuat saya nyaman dalam bekerja ya enjoy

P : dari mas praja sendiri ada ngga motivasi untuk naik level missal jadi manajer AM

I6 : pasti ada keinginan itu makannya walaupun memang ada dari saya. Kalau saya pribadi sih memang tujuannya kalau kerja ga semata – mata kerja tapi mencari karir juga walaupun ada kesempatan pasti saya pun akan ambil

P : saya pengen tau sebenarnya tugas pokok dari AM sendiri itu apa sih mas

I6 : jadi AM kalau di gamatechno sifatnya lebih ee ngga hanya marketing ga hanya sales. Tapi engange customer karena memang pengenalan profil perusahaan, prodak - prodak – apa yang bisa menjadi solusi itu diawal dari account manager. Jadi ya lebih, lebih kearah ngga hanya jual produk gitu aja kita tetep tetep

P : maintaining relation dengan klien

I6 : betul, tetep harus ada relation ke customer

P : terus selama menjalankan tugas disini, dalam menjalankan tugas apakah berkordinasi dengan tim – tim teknis lain

I6 : iya wajib itu karena kan sebenarnya produk – produk yang kita tawarkan untuk menjadi solusi itu beda dengan produ – produk yang lainnya. Karena kita bergerak dibidang IT, jasa. Ee saya analogikan misalnya seperti ini saja, kalau misalnya sekarang kita mau beli makan nih contoh bakso. Setiap orang pesennya pasti beda – beda, ada yang pake mie ada yang ga pake mie, ada yang baso ya aja atau kuahnya dikit istilahnya di IT tu customer satu da cutomer yang lain pasti kebutuhannya beda beda. Nah itu yang harus penting dikomunikasikan temen – temen apalagi ke tim sendiri temen – temen IT gitu. Karena memang agar produk yang kita implementasikan nanti itu sesuai dengan keinginan dan kebutuhan

P : terus kembali ke tadi mas, yang tugas pokok dari AM sendiri. Kalau dari mas praja sendiri pandangan dari mas praja sendiri mengenai sales tipe hunter seperti apa mas.

I6 : sales tipe hunter

P : kalau tadi mas praja kan menjelaskan penting untuk maintaining relation denganklien, kalau diluar – luar kana da yang tipe hunter. Jadi prospek satu minggu harus ditarget dapet tiga atau dapet berapa

I6 : ya itu memang gini, kalau sales tipe hunter say nangkepnya gini, lebih ke gini. Probabilitasnya, maksudnya gini kalau kita mentargetkan missal dalam satu bulan dapet klien katakan 3. Dalam satu bulan awal bekerja saya rasa kita jangan carinya pas nya 3 karena probability gak mungkin dapet 3, e ketemu calon prospek 3 nanti dealnya 3 gitu. Nah untuk mengantisipasi itu maknnya perlu dari awal kalau memang punya targetnya

yang deal itu 3 paling ngga 10 atau delapan yang dicari untuk calon prospeknya. Tapi kalau di gamatechno, ya sukur ya temen – temen AM disuport kami disuport sama temen – temen bisnis development. Untuk mencari calon – calon prospek. Kalau di tim – tim lain divisi pun sama seperti itu

P : berarti di back up dari BD

I6 : dari BD, temen – temen BD udah, temen AM misalnya “saya pengen ini nih, dibulan ini target 3 tolong dong saya dicarikan calon prospek”.

P : berarti bisa dikatakan kalau tadi kembali ke kordinasi dengan tim teknis, dengan atasan juga. Itu berarti bisa dikatakan sinergi dari AM sendiri dengan yang lain juga sudah bagus ya mas

I6 : iya kita juga kan kadang dalam sebulan dua kali meeting. Dengan semua AM yang ada disitu memang kita tujuannya memang meng up date perkembangan masing – masing AM seperti apa. Kadang didalam meeteng ada informasi yang kadang bisa di share ketem – temen yang lain karena mungkin. Misalnya saya jalan ternyata yang dibutuhkan solusi dari divisi lain, nah itu juga wajib disampaikan.

P : komunikasi alurnya berjalan lancar gitu ya mas

I6 : iya

P : dan dari mas praja sendiri selama di gt merasa tertantang ya mas

I6 : wah betul tiap tahunnya kan memang dunia IT dinamis ya terus ketemu dengan customer yang berbagai macam keinginan kebutuhan sebenarnya saya tertantangnya disitu. Kira – kira bisa ga kami atau saya. Menyajikan aplikasi yang memang bener – bener mereka gunakan sesuai dengan kebutuhan mereka

P : ini terakhir mas, ya closing statement untuk AM apakah perlu ada yang diperbaiki atau apa harapan dari mas praja untuk AM sendiri

I6 : oke, mm kalau am sendiri yang harus diperbaiki saya rasa selama ini manajemen sudah memfasilitasi dalam bentuk yang tadi saya sampaikan itu tiap bulan ada 2 kali kita, kita meeting bareng disitu dipimpin langsung sama general manajer, pak nanang. Pak nanang

disini selalu setiap pertemuan itu merefresh kita bagaimana cara cara engage customer. Terus problem – problem yang dihadapi setiap bulannya seperti apa. Saya rasa itu cukup membantu karena memang problem – problem tiap bulannya belum tentu sama, nah itu perlu ada sharing dan memang teman – teman dari AM perlu dikasih misalnya arahan sama yang ekspert atau ya seperti pak nanang apa yang harus kita lakukan. Kalau ada customer seperti ini treatmentnya harusnya seperti apa gitu. Saya rasa yang perlu diperbaiki mmm dinamis sih maksudnya, dinamis selalu ada yang berbeda setiap yang dihadapi saya rasa itu

P : oke mas terimakasih cukup sekian haha

1. Transkrip wawancara informan 7

Hari , tanggal : Jumat 10 Februari 2017

Waktu : 10.05

Lokasi : Gamatechno

Narasumber : Novi (AM)

Keterangan

P : Penulis

I1 : Informan ketujuh

P : mba novi di GT, di AM sudah berapa lama mba

I7 : aku pertama masuk disini sebenarnya jadi admin, jadi admin kemudian customer engagement dulu kana da divisi customer engagement. Itu divisinya semua marketing, disitu aku jadi marketing support nya tapi itu bulan oktober 2015. 2017, awal 2017 kan CE ditiadakan jadi marketing support nya di ACS sampai empat bulan. Itu, tapi karena sebenarnya aku pengalman sbelumnya di marketing jadi aku diminta jadi AM di konsultan training gitu mulai april 2017 sampai sekarang

P : ketika mba

I7 : belum ada setahun berarti kalau AM nya

P : ketika mba novi masuk ke AM ada ga mba kaya semacam jobdes terus SOP dari AM itu sendiri

I7 : ada. E apa jobdesk nya kan kita udah jelas customer engagement, folloe up apa yang klien existing, mencoba menyampaikan kaya gitu. Pokoknya intinya kita lebih engagement ke klien. Kalau SOP nya kan juga ada, tapi disini ada yang ga ada. Sekalian hehe apa ya kaya SOP jadi kita tu ngga ada kejelasan mengenai bonus. Kalau aku di kantor – kantor sebelumnya kan ada perhitungan bonus itu secara jelas, “kalau kita closing segini kita tu dapet berapa” nah disini itu ga ada kejelasannya

P : ngga ada kejelasan

I7 : ngga ada, pokoknya kita closing segini ga ada berapa persen itu ga ada SOP yang mengatur. Jadi mm karena ya kaya gitu sih

P : jadi selama ini untuk missal pemberian bonus, insentif itu dasarnya dari mana

I7 : nah itu kita yang, ya mungkin datanya dari capaian kita. Tapi itu ga ada SOP yang pasti gitu loh maksudnya kalau kita dapet segini kita dapet berapa it utu ngga ada. Terus mm ya kaya gitu lah, kayanya tiap orang bonusnya beda ga tau perhitungan itu atau sesuai managernya atau

P : berarti dari mba novi sendiri perlu adanya standarisasi untuk

I7 : ya dan ga ada standarisasi, jadi gaji tiap orang tu juga kayaknya beda harusnya sama harusnya ada standarisasi untuk “ kalau pengalamannya dia kaya gini berapa, kalau dia S1 D3 itu berapa” nah disini itu ga ada, ga ada jadi kayanya beda – beda tergantung wawancaranya kayak gitu

P : untuk soal itu ya

I7 : iya haha

P : terus beralih ke itu mba, selama mba novi disini hampir berapa ya

I7 : kalau disininya udah setahun lebih

P : dari dari perusahaan itu memberikan , apa ya e kebutuhan yang mba novi butuhkan untuk melaksanakan tugas misalnya

I7 : ee, masih kurang sih disini, aduh ini nanti dibilangin ga haha

P : ngga haha jadi rekomendasi, rahasia tetap terjamin

I7 : ngga juju raja haha, kita ngga dikasih e laptop ya harusnya kan jadi masih pake punya sendiri harusnya kita difasilitasi itu. Kalau untuk transportasi sudah difasilitasi, maksudnya kalau kemana – mana kita direntalin mobil panter juga ada cuman untuk laptop kita kurang difasilitasi, belum ada. Terus apa lagi ya

P : fasilitas – fasilitas penunjang yang lain juga

I7 : ee seperti apa

P : ya missal akses internet terus

- I7 : kalau aksesinternet disini kadang agak lemot ya, udah sih kaya gitu
- P : jadi kalau dari mba novi sendiri e untuk perusahaan itu menyediakan kebutuhan untuk mba novi bekerja itu dirasa cukup, masih kurang atau
- I7 : masih kurang
- P : masih kurang
- I7 : ya
- P : terus beralih ke , e mba novi punya hobi
- I7 : iya
- P : dan itu apakah difasilitasi oleh perusahaan
- I7 : sebenarnya difasilitasi sih, difasilitasi. Cuman karena pekerjaan yang banyak kadang ga sempet
- P : ga sempet, tapi kalau dari pandangan mba novi tentang karyawan – karyawan yang lain itu sudah itu ya, untuk perusahaan memfasilitasi hobi mereka itu sudah bagus
- I7 : sudah bagus kalau untuk fasilitas olahraganya sudah bagus. Disini yang kurang Cuma ga ada SOP tentang gaji, ga adaSOP tentang bonus, ga ada. Menurut saya HRD nya aja yang perlu kalau yang lainnya sih
- P : udah
- I7 : iya
- P : dan dengan adanya perusahaan memfasilitasi hobi – hobi dari karyawan tadi. Kalu dari pandangan mba novi sendiri itu sudah eh berdampak ngga ke kinerj karyawan
- I7 : mungkin berdampak ya, kalau AM sendiri saya kurang tau yak arena kita banyak mobilitasnya keluar kota jadi kita kadang ,balik kesini aja udah males gitu. Tapi kalau disini kan perusahaan IT yang banyak programernya. Nah mereka saya rasa itu sangat berpengaruh karena kan mereka jenuh di depan computer terus gitu kan
- P : selama mba novi bekerja di bagian AM selama ini apakah sudah dari mba novi sendiri sudah merasa senang enjoy, nyaman
- I7 : sebenarnya kalau disini enjoy ya, ga terlalu banyak penekanan maksudnya kita juga ya yang penting kita hasil sama kualitasnya tapi kita ngga terlau ditekan – tekan.
- P : terus dari motivasi mba novi sendiri, yang memotivasi untuk achieve target itu apa
- I7 : apa ya , ya kita harus lebih banyak engagement aja
- P : yang memotivasi mba novi untuk bergerak harus mencapai target, apakah dari sisi karirnya apakah dari sisi kompensasi nya atau ada motivasi pribadi yang

I7 : kalau saya gini. Soalnya ini ini kan saya baru setahun lebih terus jadi AM sendiri saya belum ada setahun. Kemaren saya baru dapet bonus dari pekerjaan saya di admin yang lalu nah saya belum merasakan, saya itu masih penasaran karena disini ga ada SOP yang mengatur gaji. Nah saya penasran ketika saya jadi AM itu kan harusnya berdasarkan pekerjaan yang saya capai, capaian saya itu berapa. Saya pengen tau, berapa sih yang didapet kaya gitu. Nah pekerjaan saya target yang tercapai kan harusnya, harusnya bonuis itu lebih banyak. Nah saya belum ngerasaian yang 2016 kemaren

P : jadi bisa dikatakan kompensasinya kurang transparan ya

I7 : iya gitu, terus juga agak telat dari jadwal hehe, kaya gitu aja sih, terus disini kana da uang kehadiran kalau missal terlambat ya ga dapet uang kehadiran kalau ga terlambat ya dapet

P : berarti itu ada

I7 : biar disiplin dikasih uang

P : ada presensinya ya

I7 : iya

P : terus dari mba novi sendiri ada gakeinginan untuk missal jadi manager AM, naik naik itulah naik level

I7 : ya ada

P : sejauh mana, e apakah itu salah satu motivasi tadi untuk achieve target untuk

I7 : ngga juga sih,

P : haha itu memotivasi tapi tidak terlalu

I7 : iya tidak terlalu

P : terus ke budaya kerja, tadi tu disini kan perusahaan IT ya. Jadi kalau saya wawancara dengan sebelum – sebelumnya tu mereka merasa nyaman, merasa enjoy. Mba novi tertantang ga sih, maksudnya tertantang untuk terus apaya meningkatkan diri gitu

I7 : iya soalnya saya tu dari jurusan pertanian, agribisnis. Masuk kesini tu beda banget dulu juga saya dari bank ini mm ke IT jadi harus belajar banyak karena kan kalau nawarin ke klien harus produk knowledge nya harus tau

P : sebenarnya saya pengen tau tugas pokok dari AM apa itu sih mba karena sebagai sales

I7 : iya, yang pertama engagement ke klien, kalau saya lebih banyak ke tender. Karena konsultan training itu lebih banyak kemaren itu ke pemerintahan belum ke divisi korporatonya itu belum. Jadi lebih banyak ke government sama ke pendidikan. Academic soft ware lebih ketraining, kalau untuk government kami lebih ke product consulting nya. Terus apa lagi

- P : itu mba. Selama melakukan tugas ada ga sih komunikasi kerja sama dengan tim teknis lain
- I7 : kebetulan kalau CT itu kita tu satu divisi Cuma berlima. GM, manager, terus saya, AM nya ada 2, marketing support nya ada satu. Sebenarnya disini kekurangan tenaga teknis menurutku. AM itu kan seharusnya hanya engagement ke klien gitu. Engagement ke klien mendampingi tender terus meng goal kan sebuah projek. Tapi disini kadang karena manjernya juga sibuk, kadang pekerjaan tu banyak banget terus sibuk terus ada tender itu sampai jawaban ke AK juga marketingnya lagi haha.jadi gitu. Tapi untk teknisnya lebih banyak dilakukan manager sih, teknis dilapangan pada saat projek itu udah goal gitu
- P : berarti selama ini kordinasi dari mba novi sendiri dengan tim teknis lain bentuknya seperti apa missal dengan tim teknis, denga finance dan legal. Intinya sinergi dengan divisi lain
- I7 : prosesnya ya. Jadi kalau ada tender, ada tender marketing suportnya AM yang mengerjakan. Jadi nanti kita saling dibagi dua mengerjakan, terus nanti AM mengoreksi pekerjaannya kembali terus ada di soundingkan ke atasan ini ada pekerjaan ini. Go atau no go, kalau go langsung dikerjakan. AM yang mengoreksi pekerjaannya jawaban ke AK kan seharusnya dibuat oleh manajer kalau disini AM yang membuat tapi nanti dikoreksi manager seperti itu. Nanti kalau sudah goal, ya sudah nanti kita langsung berkordinasi dengan legal karena kan disitu ada kontraknya, langsung dengan legal dan kontraknya Karena sudah otomatis langsung terhubung nilainya berapa, kontraknya gimana yang itu harus didiskusikan dengan legal. Lebih sering sering sekali berhubungan dengan legal dan finance
- P : berarti selama ini kordinasi sinergi dengan divisi lain sudah bagus ya
- I7 : sudah bagus
- P : termasuk dengan atasan juga
- I7 : eh cuman kurangnya ini kita kan satu divisi hanya berlima kadang marketing itu. Kita butuh tambahan tim teknis aja sih. Kadang itu mereka menanyakan hal yang bersifat teknis sekali itu. Manager sebenarnya kalau pas ada waktu pasti ikut, tapi kan kalau pas sibuk semua kadang marketing juga berkunjung sendiri sedangkan ada pertanyaan yang sngat teknis sekali kita gabisa jawab
- P : pertanyaan – pertanyaan yang teknis tadi itu
- I7 : dijawab sebisanya, dialihkan agar bisa dijawab nanti
- P : jadi bagaiman caranya untuk
- I7 : iya
- P : closing statement tentang AM apakah ada yang perlu diperbaiki walaupun tadi juga udah banyak yang

I7 : sebenarnya kalau di gamatechno saya sendiri enjoy, pekerjaannya juga maksudnya kita ga dituntut yang tinggi banget. Maksudnya ga kaya marketing ditempat lain, tekanannya ga terlalu. Yang penting kita dilihat proses sama hasilnya. Disini yang mengecewakan sebenarnya HRD nya aja, jadi tidak punya SOP yang jelas. Harusnya kan sudah ISO harusnya kana da SOP yang jelas

P : terutama dari sisi kompensasi yang tadi disoroti ya

I7 : iya

1. Transkrip wawancara informan 8

Hari , tanggal : Rabu 7 februari 2017

Waktu : 13.44

Lokasi : Gamatechno

Narasumber : Hiber (AM CT)

Keterangan

P : Penulis

I8 : Informan kedelapan

P : Mba Hiber sudah berapa lama berada di AM

I8 : baru lima bulan, tapi pengalaman saya sudah lima tahun

P : apakah ketika mba hiber masuk disini ada SOP, jobdes yang diberikan oleh perusahaan

I8 : SOP secara tertulis tidak ada, setelah bekerja selama satu bulan baru tau kalau ada SOP

P : dan itu sudah mba vero pahami secara baik

I8 : kalau di presenasekan 60% lah, yang 40% learning by doing

P : dari perusahaan sendiri ketika memberikan SOP jobdes dan lain sebagainya tidak hanya hanya memberikan saja tapi juga ada pengarahan dan penjelasan dari perusahaan

I8 : ada ada yang namanya inisiasi. Tapi harusnya perusahaan ketika transfer knowledge itu lebih sistematis lagi. Supaya jadinya ga bingung gitu. Dan Am itu butuh handbook atau marketing kit supaya AM tau batasan – batasannya gitu.

P : selama mba hiber bekerja apakah perusahaan memberikan semua keperluan yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas

I8 : sudah cukup bagus

P : kalau pandangan mba hiber mengenai klub goby yang ada diperusahaan

I8 : bagus karena nanti akan membangun ikatan emosional sesama team, secara tidak langsung berdampak kekinerja

P : selama disini mba hiber sudah cukup happy

I8 : iya lingkungan kerjanya cukup menyenangkan dan nyaman

P : motivasi apa dari mba hiber selama bekerja disini?

I8 : kalau motivasi lebih ke mengembangkan diri sih karena menurutku tempat ini bagus buat kita mengembangkan diri. Karena bener – bener disuport

P : apakah mba Hiber cukup tertantang berada di gt

I8 : iyaa karena kan latar belakang saya bukan IT, jadi harus belajar lagi

P : dari segi kompensasi gimana mba

I8 : kalau dari kompensasi sudah baik menurutku. Cuman nah ini, missal bonus sudah ada SOP sudah ada aturan sudah jelas tapi kadang realisainya kurang terbuka

P : bagaimana mba hiber memandang jenjang karir yang ada di GT? Apakah mba vero ada keinginan untuk naik jabatan

I8 : menurutku tempat ini bukan tempat yang tepat untuk mengejar karir, tapi tempat yang bagus buat mngembangkan diri atau karir

P : bagaimana dengan rekan kerja mba Hiber, apakah ngedukung buat produktif

I8 : iya, level sinergitsnya cukup baik

- P : pandangan mba Hiber mengenai kondisi kerja di GT
- I8 : menyenangkan nyaman juga. lumayanlah
- P : berarti bisa diambil kesimpulan budaya perusahaan termasuk didalamnya kondisi kerja sangat mendukung untuk kinerja karyawan
- I8 : iyaa bener. Karena yang penting itu nyaman dulu
- P : dalam melaksanakan tugas apakah berkordinasi dengan tim teknis lain
- I8 : otomatis karena produk yang kita jual base nya kan jasa jadi dinamis. Otomatis harus ada komunikasi yang baik
- P : tugas pokok dari AM di gt itu apa sih mba
- I8 : karena basenya jasa jadi penting untuk maintaining relation. Kita harus bisa terus melakukan engagemen kepada klien suapaya kita tau apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh pelanggan
- P : perusahaan memberi otonomi tidak dalam bekerja
- I8 : iyaa memberikan
- P : closing statement tentang AM, apakah perlu ada yng diperbaiki
- I8 : ya itu tadi Gamatechno harus bisa konsisten untuk menjalankan peraturan yang sudah ada

1. Transkrip wawancara informan 9

Hari , tanggal : Rabu 11 Januari 2017

Waktu : 11.03

Lokasi : Gamatechno

Narasumber : Andri Kushendarto (HRD)

Keterangan

P : Penulis

I9 : Informan kesembilan

P : Mas ini saya ada penelitian tentang karyawan disini, terutama dari Account Manager. Itu judulnya tentang kepuasan kerja, untuk pengambilan datanya kan dengan wawancara, salah satunya dengan HR. Ini boleh direkam mas?

I9 : Boleh

P : untuk lebih mengetahui gimana sih pandangan HR mengenai dari AM itu sendiri. Pertanyaan saya yang awal, sebetulnya visi misi dari HR apa mas?

I9 : jadi, visi misinya sebenarnya ngga ga lepas dari visi misinya gamatechno sih sebenarnya, itu. Salah satu visinya gamatechno itu mengoptimalkan resource dari UGM sendiri, itu. Tapi karena perkembangan pasar tenaga kerja yang ga mungkin kita ambil dari satu source doang gitu, jadi nanti kita udah mulai mengembangkan ke sourcing yang lain selain non UGM. Terutama untuk partner – partner kita lah, beberapa university yang *top five* dijogja mau itu negeri mau swasta kita ambil semua. Kalau visi diinternal kita sebenarnya HR itu, IT ini kan rapid change ya jadi sangat dinamis. Jadi ini salah satu industry yang membutuhkan adaptasi yang levelnya tu level dewa gitu. Setiap entity dari direksi maupun sampai ke OB sekalipun gitu, jadi struktur organisasi kita, orang – orang didalamnya, mutasi, rotasi, itu hamper setiap tahun ada gitu

P : turn over termasuk

I9 : termasuk pergantian, pergantian SDM, pindah ke anak perusahaan, pindah keluar perusahaan yang lain itu tu tinggi banget. Rata – rata industry IT itu 20 %, di gamatechno dua tahun yang lalu itu nyampe 22 %. Tahun berikutnya itu 11 koma sekian persen, tahun ini kita tinggal 6% turnoverya. Sebenarnya kalau dilihat dari turnoverya makin kecil makin bagus tapi kalau di IT ngga sebenarnya. Jadi kami keep turnover ya sekitar 10%, nah 10 % itu untuk temen – temen yang memang gagal adaptasi disini. Gagal adaptasi itu ya low performer gitu, yang ga perform lah. Nah itu temen – temen memang ga boleh ngga ya harus cari tempat lain gitu, yang kita keep hanya yang high performer aja atau orang yang memang dia mampu mempertahankan kinerjanya standar di kita, itu aja sih. Nah gimana kita bisa bikin organisasi ini adaptif terhadap perubahan itu. Itu aja visinya HR dikita.

P : terus untuk budaya perusahaan di GT sendiri itu seperti apa

I9 : oke, budaya perusahaan di Gt itu namanya trusted artinya bisa dipercaya, kira – kira gitu.

Sebenarnya itu gabungan dari e beberapa value yang kita harapkan bisa muncul gitu. Tapi gampangnya itu trusted gitu aja sih, jadi setiap orang yang ada di gamatechno ketika diberikan peran maka dia akan mengerjakan dengan semaksimal mungkin gitu. Kenapa ya? Karena dia dipercaya, kita tidak mengekang mereka karena mereka sudah diberi kepercayaan, ya harus berhasil diperan itu. Karena sudah diberi kebebasan mereka akan mudah berinovasi, kira – kira itu

P : lalu bagaimana untuk menerapkan hal itu ke semua karyawan di GT

I9 : disemua perusahaan pasti ada namanya inisiasi, ketika orang mau masuk ada inisiasi, ketika sudah masuk salah satu materinya budaya perusahaan ya. Kemudian setelah masuk dia akan mengalami outbond training dan lain – lain, itu memang ada materi budaya perusahaan, tapi yang berbeda di gamatechno itu ee trusted di kita itu internalisasinya langsung ke on the job training masing masing. Jadi ketika orang masuk di divisi atau unit kerja tertentu maka penanggung jawab dari budaya perusahaan ini yang dapat dipercaya tadi, itu masing – masing mentornya yaitu manajer yang terkait gitu. Jadi setiap ada kegiatan, ada kegagalan, sukses dan lain- lain kita selalu soundingkan, *wah iki nganu ki trusted banget iki*, kira – kira gitu dan itu dikaitkan sama kerja mereka sehari – hari gitu. Umpamanya ada deadline x gitu molor gitu, *waaahh iki trusted levele* cuman 20%, tinggal 5 % atau apa gitu. Jadi temen – temen ketika sukses, ketika dia achieve, timelinenya tercapai, objektivenya bagus, sekten ke klien juga oke, maka dia langsung paham gitu kalo level trustednya dia itu hampir mencapai mencapai sempurna. Kami pengennya sih itu e bukan ranah knowledge doing gitu, jadi ga diapalin. Ya bener – bener kalau orang lakukan sesuatu yang baik kita kasih atribusi, kita kasih predikat, kita kash tempelan *wah iki trusted banget iki* kira – kira gitu, dan itu berlangsung di masing – masing segmen tadi. Jadi kalau setiap kali kalau itu kaya ee metodenya tu gini setiap sukses kita kasih lebel trusted, setiap kegagalan ya berarti level trustednya lagi ngedrop atau lagi bukan Gt lah kira – kira gitu,

kowe lagi ora gt po kowe? Kok kadingaren idemu elek banget kira – kira gitu. Itu disetiap meeting disetiap apa dibiasakan kayak gitu.

P : kalo dari mas andri sendiri memandang budaya perusahaan yang ada di Gt saat ini kira – kira ada yang perlu diperbaiki atau dirasa sudah cukup?

I9 : dua belas tahun pake skema trusted itu evaluasinya memang, dapat dipercaya itu berat bagi orang – orang sekarang, bagi generasi sekarang. Itu mungkin bagi generasi manajemen itu ya, yang 70an 80an ini lahirnya, e masih mudah gitu. Dapat dipercaya kan mudah gitu, kalau anak sekarang kan engga. Kalau sekarang tu *yo cepet, rampung* diapresiasi, kira – kira gitu lhoh. Bagi saya sebenarnya e bisa jadi ini waktunya untuk kita untuk re define lagi budaya perusahaan dengan bahasa sekarang. Dapat dipercaya itu kan sebenarnya dapat diukur dari, kalau aku mikir sih ada tiga parameter, misal ya e cerdas, jadi orang itu memang harus smart gitu. Smart itu harus ada datanya kalau ngomong kira – kira gitu lhoh bukan diukur dari iq nya loh ya, kalau ngomong harus berdasarkan data. Yang kedua dia itu fast, faster than anyone gitu jadi responnya harus cepet gitu, secepat yang dia mampu. Yang ketiga tuntas, selesai pekerjaanya, mau itu Cuma 50%, 80% kalau memang finalisasinya dia harus report kan pas tanggal itu, reportkan. Walaupun eighty % gitu karena ini, ini, ini. Jadi *nek* dalam pikiranku trusted itu bisa juga di define jadi tiga kata tadi, smart, ee quick action atau apa gitu ya repeat action atau apa, yang ketiga tuntas gitu, accomplish kira – kira gitu lah. Jadi ketika kita bilang ke anak – anak sekarang gampang. *Kok suwi banget to*, di gt itu orang harus cepet, secepat cepat mungkin yang kamu bisa gitu. *Kok ra rampung – rampung, ora tuntas tuntas*, gt itu harus rampung gitu kan. Loe ngomong berdasarkan apa to, wah ini asumsi aja, gaboleh. Di gt itu orang smart berdasarkan data sama fakta gitu *tok, kan iku luwih gampang to?* Iya kan dari pada *kowe* dilabeli untrusted. Saya piker ini dua belas tahun sudah waktunya kita harus redefine lagi corporate culture dan itu ga papa ga haram kok

P : mem breakdown kan trusted tadi

I9 : ya, ya dengan parameter behavior yang jauh lebih kekinian, yang mudah banget dipahami. Tuntas, *kabeh wong ngerti lah* anak sekarang kan, selesai gak selesai. Cepat ga cepat, cepat lambat, smart. Smart ga smart bukan diitung dari iq, loe kalo ngmong harus ada datanya oke, faktanya mana ni, beritanya bener ga hoax atau ga kan gitu? Itu aja sih

P : Budaya kerja dari Gt sendiri itu seperti apa, apakah sama dengan budaya perusahaan

I9 : sama heeh, sama kita hanya punya satu budaya aja, sama sih

P : Bagaimana cara GT untuk menciptakan kepuasan kerja karyawannya?

I9 : IT ini kan rapid change ya jadi sangat dinamis. Jadi ini salah satu industri yang membutuhkan adaptasi yang levelnya tu level dewa gitu e jadi gini, kami dari perusahaan tau betul bahwa temen – temen karyawan itu asset utama buat kami. Kami selalu berusaha mewujudkan kepuasan kerja dengan tiga aspek ini, pengelolaan SDM, tempat kerja dan suasana kerja, yang terakhir itu lewat budaya perusahaan.

P : Boleh dijelaskan dari masing – masing aspek tadi

I9 : iya. Dari aspek pengelolaan SDM yang paling utama adalah kita memang ingin mendapatkan orang yang tepat, sesuai dengan karakteristik indutri IT, itu akan mudah nantinya ketika merawat mereka.

P : dari tempat dan suasana kerja

I9 : Kita sadar bahwa preasure yang dihadapi temen – temen itu lumayan ya , kemudian inilah yang mendasari konsep cool anf fun kantor ini. Intinya kita berusaha menyeimbangkan psikis mereka dengan membuat tempat yang anak muda banget gitu lah, cool and fun itu tadi. Kalau dari aspek budaya perusahaan nilai yang ingin kita bangun adalah bagaimana supaya menciptakan kondisi kerja yang produktif dan kondusif. Itu sih

P : lalu masuk ke account manager itu sendiri, dari pandangan Hr itu seperti apa

I9 : kita itu, ee AM sebutan account manager kalau diluar itu ada account eksekutif, sales officer, sales spesialis atau apapun itu. Di gt itu agak beda, bedanya adalah kalau diluar *sing jenenge* sales itu hunting prospek, udah itu aja. Di Gt porsi hunting prospek itu lebih kecil dari pada maintening relasi, itulah kenapa dinamakan account manager. Sebenarnya dia itu memanage account yang sudah ada, jadi biar kliennya itu replay gitu. Konsekuensinya AM di Gt memang harus orang – orang yang secara entrepreneur skill

bagus untuk maintenance relationship gitu. Idealnya sih dia hunter tapi juga very good di interpersonal skill gitu, mm tapi dalam perjalanan kami sebenarnya maintenance relationship itu jauh lebih cocok untuk culture nya Gt. Habit yang ada di Gt AM memang dia harus jago untuk membuat relasi dengan orang lain, jaga relasi dengan klien kira – kira gitu. Ya harus orang yang harus humble, yang interpersonal skillnya keren gitu. Gampang banget kalau mau masuk ke level apapun gitu, gitu sih. Habit di Am kita itu lebih ke maintaining relationship daripada hunting prospek itu ada sih cuman porsi nya kecil.

P : bisa dijelaskan kenapa bisa seperti itu

I9 : jauh lebih mudah sebenarnya karena klien sudah ada kita tinggal kemudian cari tau untuk kebutuhan mereka selanjutnya apa, complain dari, itu sih. Ya itu agak mengorbankan pertumbuhan sales kita sebenarnya karena leadnya kan kemudian jadi tidak seagresif kalau am itu hunter, ya dia setiap hari harus cari prospek one day one klien, one week one deal jadi kalau setahun dia akan dapet 52 deal. Nah karena focus kita di maintaining relationship itu jadi itu agak prioritas nomer dua dan tiga gitu. Peralihan di beberapa tahun terakhir ini porsi itu minimal akan diseimbangkan. Hunting itu juga kemudian jadi part of yang e sangat penting dan jadi targetnya klien

P : untuk kedepannya proporsinya harus diseimbangkan

I9 : iya, bukan nambah amnya tapi nambah prioritas, maintenance relation dan hunting bisa jadi akan proporsi 55, 45. 55 yang hunting karena kita butuh growth dan growth hanya terjadi kalau ada lead baru

P : terus dari sisi proaktif atau inisiatif itu seperti apa?

I9 : kita punya dua kantor di Jakarta sama jogja, yang namanya proaktif itu masalah kalau di jogja, hal ini saya share ke temen – temen hr di perusahaan it yang lain macam mitra ice, gameloft, software seni gitu – gitu. Ketika mereka punya cabang di jakrta, bandung kira – kira di jabodetabek lah, itu memang temen – temen disana itu sangat proaktif ya. Tipikal pengejar dan gak lama – lama dengan analisisnya sendiri. Habit di jogja itu kalo di gt jogja itu lebih banyak orang menunggu. Kami sebenarnya cukup paham sih, temen – temen ini tidak cukup percaya diri gitu ya, dengan hasil kerjanya dia. Makannya kalau report nunggu sepenuhnya itu masalah jadinya, di IT ga boleh nunggu sempurna mau itu 40, 50 persen

ada obstacle di titik tertentu jangan berharap kalian bisa selesaikan sendiri harus segera direportkan. Minta feedback super visornya, jangan pernah googling juga. Googling cara itu salah semua, kan multi industry kita ga ngerti kan. Ngerti cara yang bener di industry kita ga, sama- sama IT, sama – sama software industry beda loh. Nah di, aku ga ngerti ya ini apa hasil pendidikan atau memang skema jogja ya, yang memang bukan tipikal, ini ya silent fighter petarung tapi diem gitu, sebenarnya mereka juga tarung itu. Cuman tidak cukup vocal dibandingkan temen – temen dijakrta

P : tren yang terjadi dijogja seperti itu

I9 : heeh trennya begitu, semua temen – temen HR di perusahaan lain juga mengeluh hal yang sama. Ya itu jadi keluhan. Kalau soal loyalitas dan yang lain sih jogja nomer satu, komitmen apa itu kerenlah. Hanya satu itu yang kemudian kita harusnya belajar ke temen – temen di jakarta

P : berarti bisa dikatakan belum memiliki sikap yang proaktif

I9 : sudah, tapi levelnya mungkin yang agak yang low level gitu, kalo nol sampai seratus persen gitu ya level proaktif, paling 30-40

P : dan apakah ini perlu untuk ditingkatkan

I9 : itu mutlak untuk ditingkatkan, kalau perlu pun kita sebenarnya bandingkan dengan temen – temen dijakarta, ya kadang mereka belum mikir udah minta feed back, belum mikir gitu. “Pak ini sebaiknya gimana ya” “ kamu udah cari belum”, “belum, tapi menurut saya kayak gini” gitu. Temen – temen disini kan engga, udah nyari mereka, mereka udah nyari tapi kok *ora ndang gek diumbulke* gitu *ora diumpan*, dan itu sehari – hari sampai ditanyain. Kan kesel juga to, karena inti bisnis kan kita harus buat keputusan itu. Right or wrong we have to make decision gitu, itu aja sih. Ya penting kaya gitu dan enforcing nya sebenarnya kita ga bisa latih itu dipelatihan karena udah terlalu banyak. Pelatihan communication skill, proactiveness, leadership itu udah banyak materi kaya gitu, cuman kalau mau change behavior kayak gini kami dilevel manajerial ini sampai dititik yang paling ini ya leader peringkat satu kaya lead supervisor. Dititik mereka harus tidak ada masalah soal proactive, harus tidak ada masalah soal kemudian rendah diri ga percaya diri. Indikatornya gampang, mau minta tanda tangan, nanya dulu tu, “mas ada meeting, mas dimana”, “diruang ini”,

“oya ya udah nanti aja”. Padahal diruang itu aku bisa jadi ga ngapa – ngapain Cuma diskusi doing sama direksi, boleh di interup boleh. Kalau dijakarta engga, langsung masuk “ tok tok pak boleh minta paraf pak” gitu tapi nyelonong, dikita ngga “ya udah pak nanti aja” loh ga usah nanti sekarang aja. Padahal itu penting loh, jadi kita harus tanamkan ke tim yang paling kecil kita handle, ga usah nunggu interup aja itu bedanya di gt dengan perusahaan lain. Sepenting apapun kami itu bisa diinterup, loh asyik kan bisa diinterup

P : itu kalo dari sisi proaktif, kalo dari sisi sinergi atau kerjasama

I9 : level sinergi di gt itu 90 % keatas, kupikir kami ga ada masalah dengan sinergitas antar timnya

P : termasuk di Am juga?

I9 : termasuk di AM juga

P : Am itu sendiri bekerja as a team atau individu

I9 : team disetiap segment, prodak acs, ada team am acs. Government produk government ada team Am government kaya gitu, disitu ada leadnya

P : selama ini mereka bisa bekerja sama dengan baik

I9 : iya, iya nanti yang ga adaptif pasti off dengan sendirinya

P : dari gt sendiri untuk menghadapi perbedaan yang ada dikaryawan seperti apa

I9 : ya overall, sebenarnya lebih mudah kalau kami mencari backgrounnya di IT, mau admin mau AM kalau OB ya ngga sih haha. Ee itu logikanya kalau di IT ada banyak istilah – istilah yang mereka ga perlu harus pelajari meskipun passionnya belum tentu di IT kan, temen – temen di IT pun kan kadang juga passionnya. Kami berharap sih kalau backgounnya IT mungkin akan lebih mudah untuk mereka memahami bisnis kita. Tapi overall ngga sih, meskipun proporsi IT jauh lebih banyak hampir 60 %

P : ada ngga saluran buat karyawan menyampaikan pemikirannya ke manajemen atau perusahaan

I9 : jadi kalau kita open komunikasi itu setiap saat bisa, lewat chanel HR, saya, temen – temen di Hr ataupun e-mail di HR. yang ke dua lewat saluran manager mereka masing – masing

ketika meeting regular boleh disampaikan nanti tim manager akan menyampaikan. Setiap tahun sekali itu ada survei kepuasan karyawan, disitu langsung direct to HR dan Direksi. Pokoknya mau ga puas mau apa, curhat, curcol apapun boleh ditumpahkan. Dari survey itu jadi basis kita untuk mengambil keputusan disisi mana sih yang harus diperbaiki, salary, ruang kerja, hubungan atasan bawahan. Nanti itu kita bandingkan tahun per tahun, ya targetnya HR setiap tahun naik makin puas gitu

P : apakah perbedaan budaya antar divisi di Gt

I9 : overall kalau di Gt kita punya budaya perusahaan, semuanya nangkap di budaya perusahaan itu, trusted tadi. Tapi variasinya tentu ada karena karakter masing – masing leading orang kan beda – beda tuh, leadingnya acs beda dengan government, government beda dengan HR, HR tentu beda dengan gayanya leader finance itu beda – beda sih. Cuman variasi karakter leadernya. Cuman skemanya tetep sama, di gamatechno itu orang harus proaktif harus cepat harus tuntas itu mesti sih dimana – mana . autonya aja yang agak different

P : kondisi budaya kerja di Gt kondusif dan produktif?

I9 : tiga tahun ini saya di gamatechno, dibandingkan dengan perusahaan lain gitu ya yang dulu saya pernah nempel dimana- mana ini salah satu perusahaan yang sangat kondusif. Ya kadang terharu juga sih, kita kemaren ada ultah gitu ya tingkat partisipasi mungkin mencapai 100 persen. Ada temen – temen yang dari Jakarta harus pulang hanya kepingin partisipasi di momentum itu loh api unggun itu loh, dan itu malam hari, jauh lagi. Bahagia banget sih rasanya, kok mau – maunya. Kalau mikir kan *kok gelem yo*, ga dapet apa – apa

1. Transkrip wawancara informan 10

Hari , tanggal : Rabu 8 Februari 2017

Waktu : 17.47

Lokasi : Gamatechno
 Narasumber : Nanang (GM Multimedia)

Keterangan

P : Penulis

I10 : Informan kesembilan

P : langsung saja pak, AM di Gt sebenarnya apa itu sih pak

I10 : AM, kepanjangannya kan account manager, sebenarnya kalau di perusahaan – perusahaan lain ya AM itu sales sebenarnya. Jadi orang yang bertugas ee apa namanya, pada divisi pemasaran karena memasarkan produl – produknya gamatechno. Cuman karena kita itu perusahaan jasa, jasa IT yang dari 2004 itu kita nyebut “ nek sales iku kayae luwih cocok untuk sebutan orang yang jual sesuatu yang sudah ready missal sales handphone ya to, sales laptop”. Yang itu buka jasa, bukan jasa tapi barang, nah kita jasa memberikan jasa development, konsultasi, pengembangan system sehingga kita butuh suatu fungsi yang namanya account manager yang lebih banyak sebenarnya sales itu goal nya mas, tujuan akhirnya menjual sesuatu. Tapi salah satu tugasnya dia juga melakukan engangement, melakukan apa itu engangement ya. Meng engage, berkomunikasi, memaintance bagaimana si klien itu merasa difasilitasi untuk kebutuhan – kebutuhan yang biasanya mereka diawali dengan masalah. “ wah aku duwe masalah mas, untuk ngelola pembayaran mahasiswa saya. AM itu sebenarnya fungsinya tidak hanya “ oo solusi buat bapak adalah GT finansial pembayaran”. Ga kaya gitu, tapi “ oh gimana pak, masalah bapak apa, ini ini ini”. Artinya ya memang itu meng edukasi, kemudian membuat memberikan alternative solusi itu tugasnya AM

P : berarti sebagai sales AM itu e memfokuskan dari pada ke hunter lebih ke maintaining relation dengan klien

I10 : ya, jadi hunter kan salah satu tipe sales ya, selain ada farmer, hunter ada yang dibelakang meja opo jenenge. Ya intinya itu tapi sebenarnya kita porsinya fifty fifty ya hunter banget juga engga, tapi kalau hanya ee apa namanya dibelakang meja saja urusannya tanpa punya greget power untuk, ee penetrasi langsung ke market yo ora netes – netes. Kita ga akan dapet pendapatan

P : terus system penilaian kinerja dari AM sendiri seperti apa pak

I10 : base nya itu kita target capaian, capaian itu nilai kontrak dikurangi biaya proyek. Jadi kalau ada nilai kontrak 100, itung itung ada biaya perjalanan dinas, bayar tenaga ahlinya kemudian administrasinya, pajak dan sebagainya tinggal 50, achievement dari si AM itu

ya itu 50 juta, itu satu. Yang kedua tentu setelah revenue mereka juga dinilai dari aktivitasnya, aktivitasnya ngapain aja. Jangan – jangan dia dapet kontrak besar habis itu onggang – onggang, tidur – tidur, jalan – jalan, ndak. Dia juga harus punya aktivitas yang positif, missal mencari peluang, kemudian komunikasi dengan klien yang sudah jadi kliennya dia itulah fungsinya angagement. Jadi ngga cuma ngejar revenue, dia mne engage dan satu lagi adalah tentu kalau untuk kepentingan internal kan tertib administrasi, ya AM harus tertib dong. Urusan penawaran harus clear, rencana anggaran biayanya RAB itu clear, invoicing nya clear. Tertib secara admnistrasi, tiga itu aja

P : terus di dalam AM sendiri kan pasti ada jobdesk, ada SOP gitu ya pak, itu apakah dari masing – masing AM sendiri sudah dari penilaian bapak sendiri sudah memahami secara baik SOP jobdesk mereka

I10 : seratus persen sih belum ya, tapi aku saya sendiri bisa bilang kalau yang sudah lepas PKWT. PKWT itu e kontrak pertama jadi setidaknya satu tahun dia sudah tau sudah auto pilot lah untuk menjalankan tugasnya. Tapi sebelum itu biasanya mereka masih, grothal – grathul, urung ngerti kadang esih bingungan “ ini kudu follow up klien yang kaya gini gimana , harus me notif terus klien untuk invoicing nya kapan aja”, itu masih perlu didampingi sma managernya. Bahkan saya sendiri terkadang juga ikut nguber – nguber gitu. Harusnya itu kan jadi porsinya manager itu ya, manajer ACS, manajer Gov, Manajer TNL, manajer LCI. Tapi yang sudah, rata – rata lebih dari satu tahun untuk bisa paham

P : terus budaya kerja dari AM sendiri itu gimana pak

I10 : kalau budya, budaya kerja ya ehm, artinya penilaian saya atau

P : iya penilaian bapak

I10 : dalam penilaian saya. Ya yang sekarang aku ngeliatnya belum, belum optimal aja sih. Belum optimal dalam arti gini, ee AM itu kan seperti tadi jobdes nya adalah engagement. Harusnya seorang AM itu proporsinya itu, ini angka yang tidak ada risetnya sih cuman ini angka psikologis aja itu 70 itu diluar kantor 30 itu dalam kantor. Missal paling tidak dia itu, kalau waktu kerja 5 hari itu paling tidak itu 3 hari itu ada diluar kantor, untuk apa, ya ketemu dengan klien, komunikasi, mungkin sisanya dia meng administrasi disini. Itu tidak harus dibagi tiga hari keluar, dua hari didalam itu ngga. Cuman dibagi aja porsinya hari ini sekian jam keluar, habis itu ngurus administrasi. Itu setidaknya ada kaya gitu, jangan AM itu nongkrong dikantor terus atau keluar terus ngga pernah disini kita jadi ga bisa kendalikan, ngga bisa rapat, diajak ngobrol dan sebagainya. Nah budaya AM itu memang yang ideal menurut, menurut saya itu seperti itu. Prakteknya sekarang kalau tak liat ya belum semuanya karena kan kliennya kita juga tidak di jogja saja, “apa kluyurannya harus ke Jakarta, karena kliennya disumatra kluyurannya disumatra”. Itu ngga, nah dia dengan by call, engage, telfon itu sudah bagian dari sebenarnya budaya – budaya AM yang itu diluar aktifitas administrasi yang ada dikantor

P : dengan budaya – budaya kerja yang tadi bapak jelaskan itu, di AM sendiri itu berpengaruh ga ke kinerja

I10 : kinerja, ya kalau balik lagi ke KPA kita terhadap AM. Kalau AM melakukan dua hal e apa namanya e budaya tadi, istilahnya dia engage. Kita, kita punya keyakinan kok ketika kita meng engage dengan klien yang tepat minimal pun memang factor hoki itu ada mas. AM itu kan tidak semuanya kemudian, apakah AM yang sering keluyuran tanda kutip, ke klien gitu terus revenue nya akan besar, ngga. Tidak selalu juga, tapi apakah yang nongkrong aja dikantor itu revenue nya jadi kecil, ngga juga. Terus apa yang bisa dipegang, sebenarnya balancing aja, jadi oke visit ke klien ketemu sama klien diluar tapi anda juga harus punya apa namanya mekanisme yang cukup untuk melakukan proses administrasi yang ada di kantor. Jadi e dalam mendukung KPA tadi, kalau dengan budaya yang tadi saya sendiri sih punya keyakinan itu akan mendukung karena nek ibarat wong jowo ngomong “ nek tangine kawanen yo rejekine di thothol pitik disek” orang mana mas?

P : kebumen saya pak

I10 : loh kok sama dengan saya, kebumennya mana

P : alian saya pak

I10 : oh alian, saya pejagoan ya deket lah. Saya pejagoan dulu saya SMA 1, SMA nya mana

P : SMA satu juga

I10 : angkatan

P : saya angkatan 2013

I10 : saya angkatan 99, terus saya ke bandung. Ya tadi istilahnya gitu ya, jadi rejeki istilahnya ya kita punya punya keyakinan ya terbukti juga kok AM yang kemudian banyak kepo, tau kepo ya

P : iya

I10 : banyak kepo sana – sini, kemudian dapet chanell itu ya peluang untuk dapetkan prospek kemudian yang terkonfersi jadi kontrak jadi revenue makin besar

P : terus dari kebiasaan kerja pak. Kira – kira dari AM sendiri itu dari penilaian bapak kebiasaan kerja apa muncul dari AM pak apakah perlu dirubah atau kah memang sudah seharusnya seperti itu

I10 : kebiasaan kerja, kalau kebiasaan kerja yang perlu dirubah sebenarnya yang tadi saya bilang. Temen – temen lebih banyak lah berinteraksi dengan klien gitu. jangan, jangan lebih banyak ada di office itu satu, yang ke dua AM tak lihat saja sih beberapa itu kurang bisa berkomunikasi dengan produk owner sebenarnya. Produk owner itu untuk memastikan bahwa knowledge produk yang ingin dikuasai itu terkonfirmasi atau dibimbing langsung oleh orang yang tau. Jangan sampai ketika kita, AM ujung tombak konsultan sebenarnya sering kali klien atau bakal klien itu mau ketemu kan ketemune sama klien dulu to. Ketemune sama klien dulu tu klien berasumsi “ wah AM ni konsultan saya”. Ya AM harus punya basic yang cukup kuat tentang knowledge produknya, missal e apa namanya AM academic itu basic, solusi akademik dia harus tau. PMB alurnya pembayaran, alurnya

registrasi sampai kemudian sampai proses yang ada di akademik sendiri untuk pengadministrasian jadwal dan sebagainya harus nglotok itu, walaupun dia ga perlu tahu “iki,opo jenenge prosese bisa memfasilitasi, missal multi kurikulum ga”. Sebenarnya ada cuman kalau dia ga tahu pun itu masih wajar lah karena ini sudah detail ya, hal – hal yang detail. Tapi kalau yang kulit itu wajib dan ya tadi selain harus tidak terlalu banyak nongkrong di kantor, yang kedua dia harus banyak berinteraksi dengan produk owner itu kebiasaan yang harus diperbaiki.

P : dari sisi dead line dari AM apakah ketika ada dead line harus di push dari atasan dulu untuk mengingatkan bahwa deadlinya harus diselesaikan. Mereka harus punya inisiatif untuk

I10 : kalau deadline ya ada beberapa yang sudah paham, sekali lagi tadi ya kalau berbicara budaya kan ada yang sudah paham atau ada beberapa AM kan yang memang job sebelumnya diperusahaan sebelum digamatechno udah di dulunya pemasaran dia udah tau “bahwa anda punya target anda harus selesaikan ini, anda breakdown sendiri. Durasinya pada tanggal sekian harus melakukan apa”. Ada juga yang memang karena itu newbie ya harus dibimbing gitu “hayo iki wes tekan ngendi” itu juga masih dilakukan sama manager

P : dari sisi inisiatif, sering ga sih mereka memunculkan ide – ide untuk ya paling ngga untuk memaksimalkan tugas – tugas mereka

I10 : kita punya pertemuan rutin sebulan dua kali, minggu pertama sama minggu ketiga nah disesi itu biasanya ya itulah sesi, saya sih saya yang nge lead langsung rapat itu. Ya saya minta kawan – kawan memang lebih proactive atau punya inisiatif untuk mengusulkan hal- hal perbaikan. Ya ada maksudku AM yang sudah senior kembali lagi yang sudah jelajahnya disini juga sudah wes kendel lah istilahnya ya dia akan kasih masukan “ oh pak tugas CRM baiknya ada fungsi kaya gini, form ini sebaiknya lebih mudah kalau kaya gini” tapi kalau yang baru – baru, baru – baru paling ya masih mendengarkan dia masih bingung dengan identitas dia biasanya. Oh ternyata pemasaran tuh kaya gini, berarti ya harus banyak dibimbing.

P : berarti berpengaruh juga ya pak lama aktu bekerja

I10 : ya senioritas itu sangat berpengaruh terhadap seberapa mereka itu punya inisiatif dan background sebelumnya. Ada juga yang baru tapi karena background sebelumnya dia sales dia udah tau gitu “ saya punya target sekian saya harus kejar bagaimana, saya harus mekanisme laporan ke atasan kaya bagaimana”. Walaupun itu kita sudah tanda kutip istilahnya di standarkan “ koe kudune setiap minggu melakukan ini” tapi ada yang tertib ada yang keemudian melakukan itu mengko wae akhir minggu. Ada yang harian dia tertib

P : ber macam – macam ya pak

I10 : iya bermacam – macam sih. Dua hal ah mas satu masalah senioritas karena jadi pemasar, account manager di dunia retail dengan di dunia jasa seperti gamatechno itu beda, beda. Karena disini tidak hanya menuntut orang itu tau tentang produknya doing, jadi dia juga harus punya jiwa engage kemudian membimbing yang itu tu harus muncul. Karena kalau ndak disini cuma ora sabar “ ndang kepengin deal, ndang kepengin yo menjual sesuatu”

P : dalam menjalankan tugasnya AM itu bekerja secara individu atau mereka bekerja secara tim

I10 : itu kasuistik tapi mayoritas individu, mayoritas. Secara untuk pemasarannya loh ya, tapi gini missal AM akan bekerja secara team itu kalau bertemu dengan kasus missal ikut tender. Itu di AM nya government sama academic itu ketika ada tender dia harus minta bantuan apa namanya banyak pihak, orang keuangan, orang legal, orang marketing support nya juga ada untuk mempersiapkan dokumen tender itu ada

P : berarti ketika si AM itu diharuskan bekerjasama dengan tim teknis lain divisi lain, dari penilaian bapak apakah sudah bisa dikatakan mereka sudah bersinergi dengan baik

I10 : dengan apa sesama AM atau

P : dengan sesama AM maupun dengan tim teknis misalnya

I10 : kalau sesama AM bersinergi pasti lah, karena AM ini missal ada prospek dimana tiba – tiba ada peluang “ oh ternyata ini bukan segmenku “ ini kan di share ke segmen lain ke AM lain sudah jadi jadi protap nya mereka. Tapi kalau untuk ke yang tadi jadi catatanku sebenarnya, kalau untuk ke orang- orang teknis belum banyak AM yang melakukan itu. Budaya komunikasi dengan tim teknisnya itu yang belum, jadi masih ee apa ya kita kan ada BD. BD kan BDO itu bussines development officer itu kan sebenarnya marketingnya orang yang membantu menyiapkan marketing kit jadi proposal wallpaper atau ppt dan sebagainya untuk di custom sama AM untuk presenting sesuatu. Paling mereka paling intens ya komunikasinya sama BDO. Padahal itu kan dari sisi bisnis keluar istilahnya, AM juga harus bisa berkomunikasi secara teknis. Teknisnya bukan berarti teknis yang njelimet teknis coding dan sebagainya bukan, ngomong sama produk owner itu sebatas “ mas produkmu iku koyo opo sih, jajal aku dicritani” paling ngga setidaknya dia itu punya gambaran “ oh PLO itu menyelesaikan masalah ini ini ini” jadi nanti ketika ngobrol sama klien “ wah ada masalah kaya gini, aku punya solusi di gt plo atau di gt hr atau di gt asset” seperti itu.

P : kedepannya pakm untuk AM sendiri kira – kira kalau dari pandangan bapak itu mau dibawa kearah mana AM ini, apakah selama ini sudah sesuai dengan jalurnya

I10 : AM itu mengalami perubahan formasi itu Cuma dua kali sepanjang saya berada di mulmed 2013 ya, sebelumnya kan saya ada di divisi ga ada gm dulu itu ga ada gm. 2013 formasinya baru direksi menyusun layer dibawah direksi ada GM, nah fungsi dari AM kan salah satunya e ya tadi yang tak sebutkan itu dia kan dibawah supervise manager CE itu

yang pertama kali dulu. Ada manager customer engagement, manager customer engagement ini bertanggung jawab secara langsung ke GM CT pak Nugie. Nah cuman 2015 kemaren itu ada formasi baru AM itu dilebur kemasing – masing divisi. Saya piker dengan AM berada di divisi dengan formasi yang sekarang ini formasi yang paling cocok pas nek menurutku karena apa, diposisi inilah kemudian AM itu tidak dualism kepemimpinan. Kalau dulu itu dia mau nurut manager CE ngikutin harus masarin kemana, orientasinya cuma mendatangkan revenue dia ga bisa ngerem " koe, iki dapur sudah kebanyakan pekerjaan" harusnya saat ini lebih bisa terkontrol karena itu dibawah kuasanya manager produksi. Aku piker formasi sekarang ya formasi yang terbaik saat ini

P : kalau untuk perbaikan di

I10 : kalau untuk sisi personal ya, mungkin Cuma butuh perbaikan disisi bagaimana komunikasi si AM ini dengan si prosuk owner, kalau dengan BDO kan emang dari dulu BD CE itu satu divisi. Ya tinggal diperbaiki komunikasinya aja mas dan meningkatkan skillnya juga

1. Transkrip wawancara informan 11

Hari , tanggal : Jumat 10 Februari 2017

Waktu : 13.40

Lokasi : Gamatechno

Narasumber : Trias (Manager CT)

Keterangan

P : Penulis

I1 : Informan kesebelas

P : langsung aja pak

I11 : iya

P : AM itu apa pak di Gt

I11 : mau singkatannya atau. Jadi gini AM kalau di gamatechno itu lebih ke urusan sales sebenarnya kita ada dua dibidang pemasaran itu ada yang kearah strateginya strategi marketingnya itu di bisnis development kemudian ada yang ke sales nya itu e account manager. Account manager itu sebenarnya anu, semacam karena dia melakukan fungsi sales gitu. Sebentar ya (bunyi suara telpon), agak mengganggu. Dimana ini. Nah ini dalam rangka untuk generating sales tadi makannya ini disebut sebagai account manager memang

dia manage account – account corporate, client – client corporate. Jadi dia fungsinya lebih banyak ke sales. Yang dapet target itu AM bukan di bisnis development

P : sebagai sales seperti apa pak cara kerja dari AM

I11 : apa nya

P : cara kerja dari sales, apakah dia hunting prospek atau membina hubungan dengan klien yang sudah ada. Itu fokusnya lebih kemana

I11 : oh itu dua – duanya jadi kan targetnya dia kan sebenarnya dia di target capaian kan untuk mendapatkan sejumlah nilai gitu, sejumlah revenue tiap tahun. Nah strateginya ya dia bisa hunting new client atau retaining existing client gitu. Itu tergantung memang behaviournya itu masih masih kalau kita rekomendasinya memang kita ada target memang recent customer berapa itu target corporate yang diturunkan ke AM. Ada juga ini new customer berapa, jadi dua – dua nya

P : pada prakteknya apakah itu sudah dari proporsinya

I11 : sejauh ini aku belum menghitung detail sih, itu hanya guideline umum tapi saat ini penilaian ke mereka lebih kepada capaian. Capaian revenue kalau udah tercapai, itu proporsinya kayaknya masih belum kita evaluasi

P : terus penilaian kinerja selain tadi pencapaian revenue apa lagi pak

I11 : itu sebenarnya ini kalau revenue nya udah kecapai over all semuanya udah bagus, kalau nggak kita baru bertanya ke aktivitas yang kita lakukan. Jadi aktivitasnya untuk itu bisa kontrak deal itu kana da serangkaian proses. Seperti kita kana da berapa prospek yang dia kumpulkan, kemudian aktivitas harian dalam time line nya dia seperti apa. Nah itu kita lihat misalkan, ujung penilaiannya tetep di revenue itu tapi kalau kita lihat kebelakang misalkan dia ga tercapai itu ternyata sudah cukup dia lakukan dengan baik dari track record dari pipe line nya itu barang kali strateginya dia yang salah

P : tentunya kana da SOP ada guide line di AM itu pak

I11 : iya SOP account manager ada

P : itu apakah menurut penilaian bapak selama ini mereka sudah memahami menjalankan

I11 : wah itu aku seberapa jauh, mungkin belum 100 persen tapi minimal mereka selalu di pada AM baru itu ada proses untuk inisiasi di gmatechno kan dari inisiasi SOP dijelaskan oleh mereka. Cuma dalam realisasinya e 80 persen mungkin sekitar 80 persen aku pikir mereka bikin pipe line kemudian mereka bikin melaporkan prospek di beberapa konten di SOP nya. Ini kira – kira ya mungkin nanti perlu cek kemandirian yang lain juga

P : dilihat dari sisi budaya kerjanya itu AM, kalau dari pandangan bapak apakah sudah sesuai dengan apa yang diharapkan dari perusahaan Gt

I11 : budaya, budaya kita trusted itu ya. Mm kalau dari sisi budaya kerja itu oke, nah cuman kalau behavior aku pikir kita tu masih AM account manager itu karena konteksnya itu

engagement. Engagement ke klien seharusnya proporsi dia berada dikantor dengan diluar itu lebih banyak diluar. Nah itu yang aku piker masih, ya kebetulan beberpa yang ada ditempatku masih belum bisa seperti itu

P : apakah ini perlu untuk dirubah pak

I11 : sebenarnya ditingkatkan, ya berarti dirubah juga harus ditingkatkan

P : kira – kira sikap apalagi yang perlu dibangun di AM sendiri

I11 : kalau apa yang tercermin di culturenya corporate sudah sudah komplit. Itu kalau mereka bisa memenuhi itu semua, aku piker korporasi bisa berjalan dengan bagus

P : dalam menjalankan tugasnya selama ini kaitannya dengan dead line apakah mereka sudah bisa achieve target sebelum deadline, apakah harus ada dorongan dari manager

I11 : masih belum, masih belum itu harus. Belum semuanya mencapai target sebelum deadline

P : apakah ada dorongan dari atasan untuk mereka bergerak

I11 : dorongan ada tapi punishment belum

P : kalau dari AM sendiri seberapa sering mereka memiliki inisiatif misalkan dalam tugas mereka

I11 : itu harusnya itu yak arena aku hanya mengelola dua AM jadi ada yang mengelola 4 AM beda – beda. Kalau aku, mengambil inisiatif itu ya Am di CT udah mampu 40 -60 persen udah inisiatif sendiri

P : dari sisi sinerhi dengan tim teknis lain

I11 : kalau itu sudah oke

P : apakah mereka selama bekerja dengan divisi – divisi lain bisa dikatakan sudah bisa think win win gitu pak

I11 : sejauh ini kalau aku indikatornya ini ada problem ngga dengan divisi lain. Kalau ngga itu sidah berjalan denga baik

P : ini pertanyaak terakhir pak. Untuk kedepannya apakah perlu ada yang ditingkatkanlagi atau seperti apa

I11 : mm saya piker yang perlu dibenahi adalah nanti pendekatannya itu ke segmenya. Kalau segmenya sekarang kan masih apa namanya masih campur gitu barang kali ketika dia disatu sgmen tertentu level keahliannya, orang yang bergaul dengan government terus dia relasinya pada area itu akan lebih apanamanya lebih baik gitu ya. Pengetahuan tentang bisnisnya pengetahuan tentang behavior kliennya

LAMPIRAN 4

DOKUMENTASI





LAMPIRAN 5



SURAT KETERANGAN

No : 22924/HRCS/SKE/III/2017

Dengan ini PT Gamatechno Indonesia menerangkan bahwa mahasiswa Universitas Islam Indonesia yang tersebut di bawah ini :

Nama	Fakultas / Prodi	NIM
Didik Budi Waskito	Ekonomi / Manajemen	13311527

Telah melaksanakan magang/kerja praktik di PT Gamatechno Indonesia pada periode 1 Desember 2016 – 28 Februari 2017.

Kegiatan magang/kerja praktik ini terselenggara sebagai tindak lanjut **Kerjasama** pemagangan mahasiswa dalam bidang **marketing dan sales** antara Gamatechno dan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 3 Maret 2017

GAMATECHNO
Enhancing Your Business

Andri Kushendarto
Manager HR & Legal

Tembusan:

Novan Hartadi, General Manager Research & Business Development Group, Gamatechno

PT Gamatechno Indonesia

HEAD OFFICE
Jl. Cik Di Tiro 34 - Yogyakarta 55223
Phone +62 274 5661 61 Fax +62 274 5661 60
Email info@gamatechno.com

JAKARTA OFFICE
Gedung UGM - Samator Pendidikan Lantai 10
Jl. Dr. Sahardjo No. 83 - Tebet, Manggarai
Jakarta Selatan - 12850
Phone +62 21 290 69 516

BALI OFFICE
PT Nata Gama Persada
Jl. Tukad Unda IV no 3x
Renon, Denpasar - Bali