

## Human Resource Development Human Resource Management to Increase Job Satisfaction

Fatimatus Zahroh<sup>1\*</sup>, Cindy Safvitri<sup>2</sup>, Ismail Iriani<sup>3</sup>

Universitas Trunojoyo Madura

**Corresponding Author:** : Fatimatus Zahroh [zharafatty@gmail.com](mailto:zharafatty@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Keywords:* Human Resource Management, Job Satisfaction

*Received :* 5 December

*Revised :* 17 December

*Accepted:* 30 January

©2024 Zahroh, Safvitri, Iriani: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRACT

This research aims to determine human resource management to increase job satisfaction with the performance of public works employees at PT Anima Tour & Travel Umrah, Surabaya Regency. This research is quantitative research because the approach used is for research proposals, processes, going to the field, company interviews, data conclusions and the content of the interviews. The subjects of this research were public works employees at PT Anima Tour & Travel, Surabaya City. This company has a branch and its head is located in Gresik. This research is all employees at PT Anima Tour & Travel in the city of Surabaya, numbering quite a lot of employees, more than 10 employees, showing that job satisfaction does not have an effect on employee work

## Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengelolaan Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Kepuasan Kerja

Fatimatus Zahroh<sup>1\*</sup>, Cindy Safvitri<sup>2</sup>, Ismail Iriani<sup>3</sup>

Universitas Trunojoyo Madura

**Corresponding Author:** : Fatimatus Zahroh [zharafatty@gmail.com](mailto:zharafatty@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Kata Kunci:* Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Kepuasan Kerja

*Received :* 5 December

*Revised :* 17 December

*Accepted:* 30 January

©2024 Zahroh, Safvitri, Iriani: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengelolaan sumber daya manusia untuk meningkatkan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pekerjaan umum pada PT Anima Tour & Trevel umroh Kab.Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif sebab pendekatan yang digunakan yakni untuk usulan penelitian, proses, turun ke lapangan, wawancara perusahaan, kesimpulan data sampai dengan isi wawancaranya. Subjek penelitian ini adalah pegawai karyawan pekerjaan umum di PT Anima Tour & Trevel Kota Surabaya. Perusahaan ini cabangnya dan pusatnya terletak di Gresik. Penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT Anima Tour & Trevel kota Surabaya yang berjumlah dengan lumayan banyak karyawan lebih dari 10 karyawan menunjukkan bahwa secara persial kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kerja karyawan

---

## PENDAHULUAN

Karyawan PT. Anima Tour & Trevel merupakan salah satu perusahaan dibawah naungan pemerintah daerah yang memiliki tugas untuk meningkatkan pelayanan, meningkatkan sarana prasana, meningkatkan profesionalisme karyawan selaku abdi negara dan abdi masyarakat, serta melaksanakan perencanaan prasana sesuai dengan arah perusahaan untuk mendukung aktifitas perusahaan.

Pada umumnya kerja karyawan dapat definisikan sebagai sebuah keberhasilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan yang dilakukan. Kerja karyawan merupakan hasil kerja seseorang yang dicapai untuk mencapai target kerja guna melaksanakan berbagai tugas yang diberikan kepada orang tersebut. Seorang karyawan dengan kinerja yang tinggi akan dapat bekerja dengan baik sehingga hasil kerja yang diberikan juga akan baik. Kerja karyawan merupakan salah satu faktor yang dapat menjadi penentu keberhasilan dari sebuah organisasi maupun instansi dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu, kinerja karyawan dapat memberikan pengaruh kinerja terhadap organisasi maupun instansi secara keseluruhan.

Fenomena kinerja yang terjadi pada karyawan PT Amina Tour & Trevel Kota Surabaya yakni banyaknya keluhan dari beberapa orang yang sering mengadukan keluhan disebabkan adanya sebagian dari kinerja pegawai yang masih belum profesional dalam melaksanakan tugas kewajiban. Kinerja pegawai yang belum profesional tersebut dapat berupa kurangnya persiapan yang dilakukan, pengawasan, serta pengendalian. Sehingga, hal ini dapat menyebabkan banyak orang merasa tidak puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh para pegawai karena hasil kerja yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan karena kurangnya pegawai yang bekerja dengan optimal.

Agar tugas dari karyawan PT Anima Tour & Trevel dapat berjalan dengan lancar, maka dari itu perusahaan harus menyiapkan lingkungan kerja yang baik dan kondusif. Hal tersebut dapat berupa tata ruang kantor yang sesuai dan memadai. Lingkungan kerja adalah salah satu faktor yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi kinerja para pegawai. Lingkungan kerja yang bersifat kondusif dapat menimbulkan rasa yang aman serta nyaman sehingga para pegawai dapat melakukan pekerjaan dengan maksimal. Selain itu, Lingkungan kerja juga berpengaruh secara langsung terhadap karyawan dalam menyelesaikan beban yang diberikan. Jika pegawai merasa senang dengan lingkungan kerja tempat dia bekerja, maka karyawan tersebut akan merasa nyaman di tempat kerjanya untuk melakukan pekerjaan guna menyelesaikan tanggung jawab yang telah diberikan. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja yakni lingkungan dimana seorang karyawan melakukan pekerjaannya sehari-hari.

Adapun peristiwa lain yang terjadi pada PT Anima Tour & Trevel Kota Surabaya yakni suasana kerja yang kurang kondusif. Terdapat beberapa hal yang membuat karyawan merasa tidak nyaman yakni ditemukannya kursi, meja dan lemari pegawai yang rusak. Selain itu, tata letak krusi meja kerja karyawan yang berdempetan juga dapat menyebabkan kefokusn karyawan terganggu dalam

menyelesaikan tanggung jawabnya. Tidak hanya itu, tata letak yang tidak efisien dapat menimbulkan kecenderungan karyawan mengobrol dengan rekan kerjanya di luar pekerjaan yang diberikan. Tidak sedikit juga dari karyawan yang asik bermain gawai jam kerja sedang berlangsung.

Selain faktor lingkungan kerja, kepuasan kerja juga perlu diperhatikan dalam melakukan kegiatan kerja di PT Anima Tour & Trevel Kota Surabaya. Kepuasan kerja yakni sebuah perasaan yang memiliki pengaruh atau tidak berpengaruh dalam diri seorang pekerja yang memiliki hubungan dengan pekerjaan maupun keadaan yang terjadi pada dirinya. Kepuasan kerja juga merupakan sebagai salah satu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaan yang dilakukan. Kepuasan kerja didefinisikan sebagai sebuah penilaian, perasaan maupun sikap seseorang atau karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukan dan yang memiliki hubungan dengan lingkungan kerja, sehingga keinginan dan kebutuhan dapat terpenuhi melalui bekerja.

## LITERATURE REVIEW

### Teori Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Teori pengelolaan sumber daya manusia untuk meningkatkan kepuasan kerja Manajemen sumber daya manusia adalah salah satu hal yang sangat diperlukan oleh atasan guna mengatur, mengelola dan memanfaatkan karyawan selaku bagian penting dari perusahaan untuk mencapai goalsnya.

Hasibuan (2009) berpendapat bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu seni untuk mengatur hubungan dan peran tenaga kerja agar menjadi lebih efisien dan efektif sehingga dapat menyokong keberhasilan tujuan dari perusahaan, karyawan maupun masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia yakni ilmu seni tentang bagaimana cara mengelolah pekerja, mengatur pekerja dan memanfaatkan pekerja yang bertujuan untuk tercapai sebuah *goals* sebuah perusahaan.

### Komitmen Kerja

Menurut Wibowo (2016;431), komitmen merupakan sikap, perasaan maupun perilaku yang mengidentifikasikan diri sebagai bagian dari organisasi yang terlibat dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Sedangkan Menurut Porter (Darmawan, 2013: 112) mengemukakan komitmen sebagai keterlibatan dan pengenalan diri seseorang yang kuat didalam suatu organisasi tertentu. Sehingga komitmen dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana seorang individu berpihak pada organisasi serta terlibat dengan tujuan-tujuannya dan memiliki rasa keinginan untuk menjaga keanggotaannya dalam organisasi tersebut.

Komitmen terhadap pekerjaan berperan penting dalam kesuksesan suatu perusahaan. Hilton (2015) berpendapat bahwa komitmen organisasi yakni sebuah kepercayaan kuat yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan sesuatu demi tujuan dan nilai yang terdapat pada organisasi, bersedia berusaha sebaik mungkin demi nama organisasi, serta memiliki keinginan yang tinggi agar tetap menjadi bagian dari organisasi tersebut. Karyawan dengan rasa komitmen yang tinggi cenderung memiliki keterikatan yang besar terhadap institusi tempat ia

bekerja, sebagai bukti orang yang memiliki loyalitas yang tinggi tidak akan ada rasa keinginan untuk meninggalkan tempat dimana ia bekerja.

Komitmen organisasi menurut Imanni dan Witjaksono pada tahun 2013, yakni sikap setia seorang karyawan pada organisasi atau keinginan untuk tidak meninggalkan organisasi dan selalu berpihak untuk kepentingan organisasi dan bekerja keras dalam mencapai tujuan organisasi. Berdasarkan pengertian yang telah dijelaskan dapat diartikan bahwa komitmen organisasi merupakan sebuah hasrat seorang karyawan agar menjaga dan mempertahankan keanggotaannya dalam sebuah organisasi atau perusahaan serta karyawan tersebut rela berusaha semaksimal mungkin demi tujuan organisasi atau perusahaan dapat tercapai.

Apabila karyawan berhasil mendapatkan keinginannya dari organisasi dimana ia berada, tentunya akan memiliki pengaruh terhadap kinerjanya dan apa yang dilakukan akan semakin baik. Dengan demikian bahwa apa yang mereka dapatkan memiliki hubungan dengan pekerjaan yang dilakukan di dalam organisasi tersebut. Ada beberapa hal yang dapat membuat ketidaknyamanan karyawan atau pegawai salah satunya disebabkan karena pekerjaan mereka yang monoton serta berulang-ulang setiap hari, hal ini dapat membuat karyawan merasa bosan dan beranggapan bahwa pekerjaan tersebut hanyalah suatu hal yang digunakan untuk mengisi kesibukannya. Hal tersebut dapat menyebabkan kurangnya ikatan emosional antara karyawan dengan pekerjaan maupun organisasi. Selain itu, perkerja yang tidak berkomitmen dan merasa kurang terkait kompensasi atau gaji yang diberikan perusahaan, mereka akan berpikir jika terdapat gaji yang lebih besar dan menguntungkan, maka mereka akan meninggalkan perusahaan dan akan memilih peluang yang lebih menguntungkan mereka.

Permasalahannya yakni masih banyak karyawan dengan komitmen yang rendah tentang rencana maupun tujuan dari perusahaan, banyak karyawan yang tidak mengetahui peraturan yang telah ditetapkan sehingga berpengaruh kepada prestasi kerja yang menurun dan mereka cenderung tidak memiliki keinginan untuk bekerja lebih lama di perusahaan tersebut, sehingga bekerjanya tidak maksimal. Oleh karena itu, komitmen yang tinggi diperlukan agar dapat meningkatkan semangat kerja secara tidak langsung dan meningkatkan prestasi kerja karyawan.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya terkait komitmen kerja dapat ditarik kesimpulan bahwa komitmen kerja yakni sebuah rasa maupun keinginan yang tinggi terhadap perusahaan yang dapat berupa nilai perusahaan, lingkungan kerja maupun timbal balik yang diberikan organisasi atau perusahaan.

Ricard (Dalam Lubis, 2021) menyebutkan bahwa ada beberapa indikator sikap yang harus dimiliki oleh seseorang yang berkomitmen kerja yaitu:

1. Keyakinan serta dukungan pada prinsip organisasi dan nilai organisasi yang tinggi
2. Memiliki kemauan untuk berusaha dan bersungguh-sungguh demi organisasi
3. Keinginan untuk memelihara keanggotaannya
4. Keinginan yang kuat untuk selalu menjadi anggota

5. Selalu bersedia untuk melakukan usaha dengan sebaik mungkin demi kepentingan organisasi
6. Memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap tujuan organisasi dan nilai organisasi.

Karyawan berkomitmen tinggi akan cenderung memiliki rasa kepuasan pada pekerjaan yang dilakukannya. Hal tersebut dapat terjadi karena adanya rasa senang yang timbul pada saat melakukan pekerjaan tersebut, sehingga karyawan akan bersungguh-sungguh dalam melakukan pekerjaan sehingga dapat memperoleh hasil yang diharapkan dan orang tersebut cenderung enggan keluar dari pekerjaannya. Sehingga seseorang yang memiliki komitmen kerja yang tinggi akan memiliki kepuasan kerja dan prestasi yang lebih tinggi.

### **Teori Kepuasan Kerja**

#### *Pengertian Kepuasan Kerja*

Kepuasan kerja adalah salah satu hal yang dapat muncul pada seseorang dan seorang karyawan dapat merasakannya di tempat dimana ia melakukan pekerjaan atau dari suatu tanggung jawab yang diberikan.

Pada tahun 2010 Wibowo berpendapat bahwa kepuasan kerja merupakan sebuah sikap terhadap pekerjaan yang dilakukan seseorang untuk menunjukkan perbedaan antara jumlah *reward* yang diterima pekerja dengan jumlah yang mereka seharusnya mereka yakini untuk diterima.

Sementara itu Rivai pada tahun 2007 memiliki pendapat bahwa kepuasan kerja merupakan sebuah indikator dari pekerja tentang seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan untuk memuaskan kebutuhannya.

Kepuasan kerja adalah sebuah sifat yang individual. Setiap individu memiliki tingkatan puas yang berbeda-beda, semakin besar tingkat kepuasannya terhadap pekerjaan, maka semakin besar pula penilaiannya yang dirasakannya. Hal ini berbanding lurus dengan pendapat yang dikemukakan oleh Robbins tahun 2007 tentang kepuasan kerja yakni suatu hasil evaluasi karkatersitis seseorang dapat memberikan perasaan positif dalam pekerjaannya. Apabila pegawai tersebut mendapatkan apa yang diinginkannya dalam melakukan pekerjaan seperti situasi yang aman dan nyaman, peralatan yang memadai dan gaji yang diberikan sesuai dengan pekerjaan yang dikerjakan, maka pegawai tersebut akan melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh atau kinerja yang baik juga terhadap perusahaan sehingga hasilnya memuaskan.

Kepuasan kerja adalah sikap positif yang berada dalam diri seseorang yang menyangkut adaptasi seorang karyawan terhadap kondisi kerjanya, seperti upah, kondisi fisik, kondisi sosial dan kondisi psikologis. Pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan tentunya terdapat sikap tersendiri yang dapat memberikan dampak positif maupun sebaliknya. Menurut Handoko pada tahun 2008 berpendapat bahwa kepuasan kerja merupakan kondisi emosional yang membuat pekerja merasa senang atau tidak senang dalam memandang pekerjaan yang dilakukannya. Kepuasan kerja dapat menggambarkan perasaan seorang pekerja terhadap pekerjaan yang dilakukan. Kondisi ini dapat dilihat melalui hal positif yang diberikan oleh karyawan terhadap tugas yang diberikan baik itu pekerjaan atau segala sesuatu yang sedang dihadapi oleh perusahaannya.

Ada pengertian lain yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2011) bahwa kepuasan kerja merupakan suatu rasa yang dapat mempengaruhi diri karyawan yang memiliki hubungan dengan pekerjaan yang dilakukan maupun dengan keadaan yang terjadi pada dirinya. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan kerja yakni sebuah perasaan yang dapat dirasakan oleh setiap individu baik itu rasa puas ataupun sebaliknya dan juga rasa senang atau tidak dalam melakukan pekerjaan pada situasi yang sedang terjadi didalam perusahaan tersebut.

Ada beberapa teori tentang kepuasan kerja menurut para ahli yakni :

a. Teori Ketidaksesuaian (*Discrevancy Theory*)

Locke berpendapat bahwa teori ketidaksesuaian kepuasan atau ketidakpuasan dapat diungkapkan dengan beberapa aspek pekerjaan melalui dasar pertimbangan dua nilai (*values*), yakni:

- Ketidaksesuaian dengan apa yang diimpresikan, ketidaksesuaian ini yakni antara kenyataan yang diterima dengan apa yang diinginkan.
- Pentingnya pekerjaan yang diharapkan oleh individu tersebut. Kepuasan kerja bagi seluruh individu adalah jumlah dari kepuasan kerja dari setiap aspek pekerjaan dikalikan dengan dengan derajat pentingnya aspek pekerjaan individu (Wijono, 2010).

b. Teori Keadilan (*Equity Theory*)

Pada teori keadilan memiliki pendapat bahwa seseorang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya sebuah keadilan atau *equity* dalam suatu situasi, terutama situasi kerja. Teori keadilan menyebutkan bahwa bagian utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan dan ketidakadilan. Input dapat diartikan sebagai faktor bernilai bagi seorang karyawan yang dianggap mendukung pekerjaannya, seperti status pendidikan, keterampilan dalam bekerja, berapa kuantitas tugas yang diberikan, peralatan dan perlengkapan yang digunakan untuk melaksanakan pekerjaan.

Sedangkan hasil dapat diartikan sebagai sesuatu yang dianggap bernilai bagi karyawan yang diperoleh dari pekerjaan yang dilakukan, seperti gaji atau upah, penghargaan, status, dan aktualisasi diri. Aktualisasi diri juga penting karena seseorang akan selalu membutuhkan pengakuan dari orang lain dan banyak orang yang selalu membandingkan-bandingkan dirinya dengan orang lain, maupun dengan dirinya di masa lalu. Dengan kata lain, teori ini akan membandingkan input yang dihasilkan dari dirinya dengan hasil orang lain. Apabila perbandingan itu sesuai dengan ekspektasi, maka karyawan tersebut akan puas.

c. Teori Dua Faktor dari Herzberg

Terdapat teori dua faktor yang dikembangkan oleh Frederick Herzberg menggunakan teori Abraham Maslow sebagai acuan dalam teorinya. Penelitian Herzberg ini dilakukan dengan mewawancarai berbagai insinyur akuntan.

Beberapa insinyur yang diwawancarai diminta untuk menceritakan peristiwa atau kejadian yang dialami oleh mereka. Mereka harus menceritakan berbagai hal kejadian yang membuat mereka senang atau tidak memberikan kepuasan. Kemudian data tersebut dianalisa dengan analisis isi (*Content*

*Analysis*) untuk menentukan faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan.

Menurut Herzberg terdapat dua faktor yang dapat menyebabkan munculnya rasa puas ataupun tidak puas, antara lain faktor pemeliharaan (*Maintenance Factors*) dan faktor motivasi (*Motivation Factors*). Faktor pemeliharaan dapat disebut sebagai *dissatisfiers*, *hygiene factor*, *job content*, *extrinsic factors* yang meliputi upah, administrasi dan kebijakan perusahaan, kualitas pengawasan, hubungan dengan sub-ordinate, keamanan dalam bekerja, status dan kondisi kerja.

Terdapat sebuah konsekuensi jika karyawan senang dengan pekerjaan yang mereka lakukan dan tentunya ada konsekuensi pula jika karyawan tidak menyukai pekerjaan mereka. Konsekuensi tersebut didefinisikan oleh Robbins (2008) antara lain :

- a. Keluar (*Exit*), merupakan sebuah perilaku dengan keinginan meninggalkan organisasi termasuk untuk mencari posisi yang lebih baik maupun mengundurkan diri.
- b. Aspirasi (*Voice*), yaitu secara aktif dan konstruktif untuk berusaha memberikan solusi guna memperbaiki masalah yang ada, mendiskusikan masalah yang terjadi dan beberapa bentuk aktivitas serikat pekerja juga termasuk aspirasi.
- c. Kesetiaan (*Loyalty*), yakni secara pasif tapi optimis menunggu membaiknya kondisi, seperti melakukan pembelaan terhadap organisasi ketika mendapatkan ancaman yang bersifat eksternal dan pengabaian (*neglect*) kondisi yang dapat membuat kondisi bertambah buruk, seperti keterlambatan dan ketidakhadiran yang dilakukan secara terus menerus, kurangnya usaha dalam bekerja dan meningkatnya angka kesalahan.

## **METODOLOGI**

### **A. Jenis Penelitian**

Pada penulisan karya ilmiah ini penulis menggunakan pendekatan atau metode penulisan kepustakaan atau yang disebut dengan studi literatur. Dalam memperoleh data, penulis mengandalkan berbagai literatur yang ada dan menggunakan pendekatan kualitatif karena data yang dihasilkan berupa bentuk kata atau deskripsi. Adapun yang dimaksud dengan penelitian deskriptif kualitatif yakni subjek dari berbagai metode penelitian naturalistik dalam kehidupan bermasyarakat. Data dan informasi berupa teks hasil wawancara, foto, catatan lapangan, jurnal, dan data dari internet. Pendekatan deskriptif cocok untuk diterapkan pada penelitian ini karena penelitian ini berusaha mendeskripsikan suatu peristiwa yang sedang terjadi. Penelitian deskriptif berfokus pada masalah yang aktual dan terjadi saat penelitian dilaksanakan.

- a. Populasi menurut perbedaan dapat dibagi menjadi populasi target dan populasi survei.
- b. Populasi target merupakan populasi yang ditetapkan sesuai dengan apa yang terjadi dalam masalah penelitian.
- c. Populasi survei merupakan populasi yang terliput dalam penelitian yang sedang dilaksanakan.

Secara sederhana sampel merupakan bagian dari sebuah populasi yang dapat menjadi sumber data yang sebenarnya untuk dilakukan pengujian atau penelitian. Sampel dapat mewakili sebuah populasi dan sampel juga merupakan bagian dari populasi.

Berikut beberapa pengertian sampel menurut para ahli:

- a. Sutrisno Hadi berpendapat bahwa sebagian dari individu yang diteliti merupakan sampel.
- b. Sudjana mengatakan sampel yakni sebagian dari populasi yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu
- c. Arikunto mengatakan bahwa sampel merupakan bagian kecil yang terdapat dalam populasi dan yang dapat mencakup dan mewakili populasi untuk penelitian yang sedang dilakukan.

### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi Penelitian ini yang berjudul *Pengelolaan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kepuasan Kerja dengan metode wawancara, menulis atau kepustakaan yang dilakukan pada 17 September 2023 dan lokasi wawancara di Jl. Demak No.127 Tembok Dukuh Kec. Bubutan Surabaya dan penulisan dilakukan di Jl. Raya Telang Kamal Kab. Bangkalan.*

### **C. Berikut Adalah Transkrip Wawancara Peneliti dengan Beberapa Karyawan di PT. Anima Tour & Travel .**

Pewawancara : Fatimatus Zahroh, Cindy safvitri, M. Abdul Rosyid

Narasumber : Ibu Resi Khoerunnisa Dan Bpk Ali Imron

Tempat : PT. Anima Tour & Travel

Waktu : Jumat, 15 September 2023, pukul 15:00- 16.00

*Hasil wawancara dan pembahasan di PT. Anima Tour & Travel*

Apakah kepuasan kerja dapat meningkatkan produktivitas?

Pasti, Kalau misalkan karyawan itu sudah mendapatkan apa yang mereka harus dapatkan dari perusahaan pasti kepuasan itu akan muncul dengan

sendirinya tanpa ada rasa paksaan sama sekali. jadi entah itu tekanan yang mana pekerjaan atasan kalau memang semua hak dan masing - masing antara karyawan dan perusahaan terpenuhi itu pasti akan muncul kepuasan kerjanya.

Apabila kepuasan kerja yang ada dalam diri karyawan itu tinggi, maka dapat meningkatkan produktivitas kerja. Maksudnya jika seorang karyawan memiliki tingkat kepuasan kinerja yang tinggi, maka produktivitas yang dihasilkan akan semakin meningkat pula.

Apakah kepuasan kerja karyawan mempengaruhi perform perusahaan?

Kalau semua karyawan di PT Anima Tour & Trevel dia ingin merasa full di PT ini dan kinerjanya bagus menilai kinerjanya ,tergantung dari PT nya yang di berikan kepada kami sebagai karyawan.kalau misalkan kepuasan yang di minta untuk sebagai karyawan itu tadi kembali ke hak milik kita.

Karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi dapat meningkatkan kinerja karyawan terhadap organisasi dimana tempat mereka bekerja. Sehingga dapat menimbulkan hubungan timbal balik antara kinerja dan kepuasan kerja. Disebutkan bahwa kepuasan kerja dapat menjadi sebab meningkatnya kinerja sehingga karyawan yang merasa puas akan lebih maksimal dalam bekerja. Apa saja yang dilakukan PT Anima Tour & Trevel untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan?

Istilahnya kalau perusahaan sama karyawan punya agen proyek masing-masing palik tidak hak sebagai karyawan di penuhi.jadi kita merasa kerja itu bukan beban tapi sebagai untuk melayani tamu-tamu allah yang akan datang,seenggaknya kita sebagai hak karyawan entah itu komisi atau untuk peningkatan lainnya dari situ.

Hal apa saja yang menyebabkan kepuasan kerja karyawan menurun?

kalau menurun itu mungkin kurang terpenuhi antara apa yang sudah di janjikan atau apa yang sudah berikan untuk karyawan mungkin salah satu yang memang belum terpenuhi atau komunikasi itu menurun antara atasan dan bawahan masalah untuk fasilitas untuk pelayanan.kalau tervel itu kan karna jasajadi kita yang paling utama adalah melayani pelayanan kan.

kalau misalkan seles marketing ada yang komen pelayanannya kurang bagus dari perusahaan tidak ada tanggapan misalnya atau paling nggak dalam menanggapi otomatis karyawan ini akan menurun kinerjanya dalam mencari jamaah Dalam mempromosikan produk kita itu pasti menurun jadi kurang adanya kepercayaan antara atasan dan karyawan bisa jadi ke kecurigaan atau ketidak percayaan masalah kerjaan atau keuangan atau masalah komunikasi mungkin yang tidak ada feedback itu bisa jadi menurnkan kepuasan kerja untuk karyawan sendiri ataupun sebaliknya terhadap perusahaan.

Apakah pengembangan karir karyawan meningkatkan kepuasan dalam bekerja?

Kalau dari PT ini kerja tidak di anggap kerja semua perusahaan mungkin memang punya tekanan.makanya di setiap perusahaan kan biasanya di persyaratkan bisa memenuhi tekanan yang ada. Jadi semua karyawan antara karyawan dan atasan memang sebagai dalam suatu organisasi dalam keseharian sebagai keluarga.

Kalaupun kita menganggap semua sebagai keluarga maka pekerjaan pun kita mudah tidak di anggap bertele-tele dalam waktu yang kita

menyesuaikan. walaupun kita menganggapnya sebagai keluarga ya kita bekerja sama bareng-bareng kerja keras bagaimana caranya untuk mencapai tujuannya masing-masing.

Pengembangan karir dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Salah satu dampak positifnya yakni apabila program pengembangan karir dapat terlaksanakan dengan baik, maka kepuasan kerja karyawan akan menjadi tinggi, begitu pula sebaliknya.

Dalam meningkatkan kinerja dan efektivitas pelaksanaan kerja, pengembangan karir memiliki peran yang sangat penting. Karena semakin baik karir yang dimiliki seorang karyawan maka semakin tinggi pula kontribusi yang dilakukan karyawan tersebut.

Berapa lama PT Anima Tour & Trevel di dirikan?

untuk pendirian PT Anima Tour & Trevel ini sudah cukup lumayan lama akan tetapi untuk keluar surat izinnya di PT Anima Tour & Trevel nya itu tanggal 21 juni 2021.

Bagaimana sistem gaji perusahaan di PT Anima Tour & Trevel dan apakah sistem gajinya berdasarkan standart UMR?

kalau gaji di PT ini hampir sama dengan perusahaan lainnya yaitu gajinya setiap bulan ssetiap tanggal 01. kalau standart UMR semua trevel kemungkinan tidak termasuk di PT Anima Tour & Trevel ini, jadi pastinya di bawah UMR. dan sistem gajinya transfer via BCA.

Apa saja fasilitas yang di dapatkan oleh karyawan?

Kalau fasilitas itu setara sama yang lain kalau misalkan kita mau kunjungan atau misalkan kirim - kirim barang untuk perlengkapan itu fasilitasnya seperti mobil .fasilitasnya itu dalam bentuk fisik seperti ruangan yang ber AC dan tata ruangan yang baik juga enak di pandang.

Adakah reward yang diberikan perusahaan selalu berupa uang atau yang lain?

Kalau reward di PT Anima Tour & Trevel ini reward nya tidak berbentuk uang akan tetapi riwerd nya itu di PT ini berangkat umroh. Jadi setiap karyawan mungkin sudah waktunya mendapatkan riwerd itu berupa berangkat umroh, berangkat umroh ini tidak hanya semata - mata hanya sekedar ikut jamaah jadi itu sebagai tourleader mendampingi jamaah umroh mulai dari berangkat sampai pulang kecuali aktifitas atau kegiatan yang di sana.

Kalau uang tunai itu istilahnya bonus, bonus itu hanya keluar pada saat akhir musim atau saat pada tunjangan hari raya. untuk komisi itu memang haknya karyawan pada saat mereka mendapatkan jamaah sebagai komisi tapi kalau soal riwerd itu hanya pemberangkatan umroh sekalian kerja sebagai tourleader .

#### D. Informan Penelitian

Informan penelitian ini adalah orang yang dapat diyakini dan informan pendukung untuk memberikan data yang lebih akurat terhadap objek penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah Ibu Resi Khoehirunnisa dan Bpk. Ali Imron , berusia : 29 tahun dan 28 tahun , jenis kelamin : perempuan dan laki laki, agama : Islam , jabatan : Karyawan dan Pemimpin

#### E. Sumber Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini berfokus pada pengelolaan sumber daya manusia untuk meningkatkan komitmen kerja karyawan, sumber data penelitian ini didapat dari narasumber penelitian dengan cara melakukan wawancara langsung dan observasi langsung ke tempat PT. Anima Tour & Travel.

Husein Umar (2013) mengungkapkan bahwa data sekunder adalah data yang diperoleh secara langsung ( data primer) yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan dengan baik oleh pihak yang mengumpulkan data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peneliti akan mendeskripsikan analisis data dari hasil penyajian data peneliti yang telah dilakukan. Pembahasan dalam sub bab ini terbagi menjadi dua pembahasan utama yang sesuai dengan rumusan masalah yaitu: pertama, pengelolaan sumber daya manusia kerja di PT. Anima Tour & Travel. Kedua, untuk meningkatkan kepuasan kerja. memiliki 11 karyawan dengan waktu bekerja 8 jam dan 11 jam, yang dibagi mejadi dua shift yaitu shift pagi dan shift malam, shift pagi bekerja dari jam 10.00-18.00, dan shift 18.00-04.00. Pekerjaan di PT. Anima Tour & Travel.

Perjanjian kerja yang diberikan kepada karyawan di PT. Anima Tour & Travel yaitu selama bekerja, dimana karyawan baru diberikan kesempatan untuk menyesuaikan diri dipekerjaanya. karyawan bisa resign dari pekerjaan setelah tidak mendapatkan kepuasan dalam bekerja.

Fasilitas yang diberikan Di PT. Anime Tour & Travel kepada karyawan guna menunjang pengelolaan sumber daya manusia adalah dengan menyediakan fasilitas berupa wifi, seragam, dan konsumsi karyawan, AC. PT. Anime Tour & Travel juga menerapkan sistem reward kepada para karyawannya untuk membuat karyawannya lebih semangat bekerja dan selalu komitmen dengan pekerjaan yang mereka kerjakan dan akan mendapatkan reward setiap akhir tahun dan hari raya.

### **Komitmen Kerja Karyawan di PT. Anima Tour & Travel**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan beberapa karyawan di PT Anima Tour & Travel maka pengelolaan sumber daya manusia di PT. Anima Tour & Travel memiliki dampak yang signifikan terhadap komitmen kerja karyawan. Karena peneliti sudah mewawancarai salah satu karyawan toko yang sudah berkerja selama 1,5 tahun.

PT. Anima Tour & Travel, Tidak memiliki aturan yang terpenting setiap dibutuhkan selalu ada.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan dapat disimpulkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia pada PT. Anima Tour & Travel, Surabaya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Selain itu pengelolaan sumber daya manusia Di PT Anima & travel ditumbuhkan rasa kekeluargaan antar karyawan dan pemimpin sehingga tidak ada rasa kecanggungan dan bisa saling bekerja sama dengan baik.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Nabawi, Rizal (2019) Pengaruh lingkungan kerja, kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan. Medan
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2011). Human Resource Management = Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat.
- Mujiatun, S., Jufrizen, J., & Ritonga, P. (2019). Model Kelelahan Emosional: Antaseden Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi.
- Elizar, E., & Tanjung, H. (2018). Pengaruh Pelatihan, Kompetensi, Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai.
- Siagian, T. S., & Khair, H. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening.