

Kepuasan Pegawai FISIP Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang

Agus Hendrayady
aendyhendrayady@yahoo.com

(Dosen Tetap pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP UMRAH)

Abstract:

In the world of today's organizations, employee satisfaction is known as a key imperative for organizations to achieve success. Increase employee satisfaction and quality of life would improve their work productivity and ultimately will improve the image of the organization. Optimizing employee satisfaction is the key to achieving organizational success, regardless of its type.

Keywords: Satisfaction, Employee, Work

Pendahuluan

Sampai saat ini, banyak orang membicarakan tentang kepuasan pelanggan atau perlunya bagaimana memuaskan pelanggan sebagai salah satu kunci sukses organisasi. Sangat jarang orang berbicara tentang bagaimana caranya memuaskan pegawai sebagai salah satu kunci sukses organisasi. Apakah itu karena kepuasan pegawai dianggap kurang penting dibandingkan dengan usaha-usaha untuk memuaskan pelanggan?

Bahwa reputasi yang datang ke organisasi berasal dari pelanggan yang puas, memang benar dan tak dapat dipungkiri. Persoalannya, siapa yang menciptakan atau menghasilkan pelanggan yang puas tersebut? jawabannya, sebagian besar ialah kontribusi pegawai, disamping karena faktor teknologi dan lain-lain.

Jika demikian, dapatkah pegawai yang tidak puas memberikan kepuasan kepada pelanggan? sebagai contoh, dapatkah pegawai yang tidak puas memberikan senyuman ikhlas kepada para pelanggan? jawabannya, tidak. Pegawai yang tidak puas juga dapat menyebabkan keterlambatan dan penurunan mutu di

berbagai bidang, pelayanan, dan sebagainya. Selain itu, pegawai juga dapat menimbulkan banyak pekerjaan yang ditolak, inefisiensi, dan lain-lain. Pendeknya, pegawai yang tidak puas dapat menimbulkan kerugian bagi organisasi, termasuk demonstrasi-demonstrasi yang marak terjadi di Indonesia belakangan ini. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Kuswadi (2004: 7), bahwa pegawai yang puas cenderung bekerja dengan kualitas yang tinggi, pegawai yang puas cenderung bekerja dengan lebih produktif, pegawai yang puas cenderung bertahan lebih lama dalam perusahaan, pegawai yang puas cenderung dapat menciptakan pelanggan yang puas. Dari pendapat tersebut nampak jelas bahwa pegawai memiliki andil terbesar terhadap proses dan timbulnya kepuasan pelanggan. Karena bagaimana mungkin pegawai yang tidak mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya dapat memberikan senyuman dan keramahan yang lepas dan ikhlas kepada pelanggan. Pegawai yang tidak puas biasanya mempunyai motivasi kerja yang rendah sehingga dalam bekerja pun mereka biasanya kurang bersemangat, malas, lambat bahkan bisa banyak melakukan kesa-

lahan-kesalahan dan lain-lain yang bersifat negatif sehingga bisa menimbulkan pemborosan biaya, pemborosan waktu, dan sebagainya.

Berdasarkan uraian di latar belakang masalah yang menunjukkan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan banyak ditentukan oleh kepuasan pegawai yang melayaninya, maka untuk memberikan arah dan mempermudah dalam penelitian ini maka peneliti membatasi masalahnya yaitu *Kepuasan Pegawai (Studi di Kampus FISIP UMRH)*.

Untuk mempermudah pembahasan selanjutnya, maka dipandang perlu memberikan perumusan permasalahannya sehingga akan lebih jelas arah dan tujuan pembahasan masalah tersebut. Disamping itu untuk lebih mempermudah dalam pengumpulan data dan informasi maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut: *Identifikasi faktor-faktor Kepuasan Pegawai di Kampus FISIP UMRH*.

Kajian Teori

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin "*Satis*" yang artinya cukup baik, memadai dan "*facio*" yang artinya melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai". *Oxford Advanced Learner's Dictionary* mendeskripsikan kepuasan sebagai "*the good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happen*"; "*the act of fulfilling a need or desire*"; dan "*an acceptable way of dealing with a complaint, a debt, an injury, etc*" (Tjiptono & Gregorius Chandra, 2007, 195).

Sementara itu Wexley dan Yukl (<http://id.wikipedia.org>) mengartikan kepuasan pegawai sebagai "*The way an employee feels about his or her job*", Artinya, bahwa kepuasan pegawai adalah cara pegawai merasakan dirinya atau pekerjaannya. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pegawai adalah perasaan yang menyokong atau tidak menyokong dalam diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaan maupun kondisi dirinya. Kepuasan pegawai merupakan ukuran sampai seberapa jauh organisasi dapat memenuhi harapan pegawainya yang berkaitan dengan berbagai aspek dalam pekerjaan dan jabatannya (Kuswadi,

2004: 13).

Banyak perusahaan dan organisasi berpendapat bahwa faktor pendapatan atau gaji merupakan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pegawai sehingga banyak yang memberikan gaji relatif tinggi kepada pegawainya untuk membeli kepuasan mereka. Namun apakah hanya pendapatan atau gaji yang mempengaruhi kepuasan pegawai?

Menurut Baron & Byrne (<http://jurnal-sdm.blogspot.com>.) ada 2 (dua) kelompok faktor yang mempengaruhi kepuasan pegawai. Faktor pertama yaitu faktor organisasi yang berisi kebijakan perusahaan dan iklim kerja. Faktor kedua yaitu faktor individual atau karakteristik pegawai. Pada faktor individual ada dua prediktor penting terhadap kepuasan pegawai yaitu status dan senioritas.

Menurut Kuswadi faktor-faktor untuk menciptakan pegawai yang mempunyai motivasi pribadi (2004:19), yaitu :

1. Pendapatan secara fisik (gaji dan kesejahteraan, lainnya).
2. Harga diri
3. Kekuasaan
4. Pekerjaan atau tugas yang menarik
5. Kesempatan untuk berhasil
6. Merasa dianggap penting
7. Kesempatan untuk belajar ketrampilan baru.
8. Pengakuan
9. Hubungan akrab dengan sesama pegawai
10. Kesempatan untuk merealisasikan harapan dan impian
11. Merasa dianggap berguna.

Kebutuhan pegawai sebagai manusia, berdasarkan hasil penelitian (Kuswadi, 2004: 24-25), antara lain :

1. Gaji/pendapatan
2. Variasi pekerjaan
3. Keamanan kerja
4. Merasa dihargai
5. Merasa dipercaya
6. Pengakuan prestasi kerja (terima kasih)
7. Fleksibilitas atau keluwesan jam kerja
8. Hak libur
9. Kesempatan promosi
10. Penghargaan dari manajemen
11. Pelatihan
12. Skema pensiun

13. Kerja sama dengan sesama pegawai.
14. Komunikasi dengan pimpinan puncak
15. Fleksibilitas dari atasan
16. Jumlah jam kerja
17. Bantuan organisasi atau pembayaran pada waktu sakit
18. Tantangan kerja
19. Mendapat kesempatan yang sama
20. Komunikasi antar bagian dalam organisasi
21. Organisasi mengetahui apa yang diharapkan dari pegawai
22. Lokasi kantor dari rumah
23. Penilaian
24. Kondisi fisik tempat bekerja
25. Dilibatkan dalam proses pengambilan

- keputusan
26. Reputasi atasan
27. Keamanan pribadi
28. Kemudahan dalam mencapai fasilitas kerja
29. Respek terhadap manajemen
30. Parkir kendaraan
31. Etika atasan
32. Kebijakan dilarang merokok
33. Fasilitas P3K

Berdasarkan pendapat-pendapat atau teori-teori yang telah dikemukakan maka didapatkan kerangka pikir yang dapat digambarkan dalam sebuah model penelitian sebagai berikut :



Metode Penelitian

Berlandaskan pada tujuan penelitian, maka jenis penelitian adalah deskriptif yang memaparkan tentang kepuasan pegawai. Populasi dalam penelitian ini ialah seluruh pegawai di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)

Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) yang berjumlah 14 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1. Mengingat jumlah pegawai FISIP UMRAH yang relatif lebih sedikit maka penarikan sampel dilakukan secara keseluruhan (Sampel Jenuh).

Tabel 1. Sebaran Populasi

No.	Bagian	Jumlah Pegawai (Orang)
1	Tata Usaha	3
2	Program Studi	3
3	Perpustakaan	1
4	Umum	5
5	Keuangan	2
Jumlah		14

Sumber : Tata Usaha FISIP UMRAH, Januari 2012.

Data primer dalam penelitian ini akan dikumpulkan dari responden, yakni seluruh Pegawai FISIP UMRAH, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Analisis secara kualitatif yang didasarkan atas cara berfikir yang runtun dan runtut untuk memperoleh jawaban atas masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini.

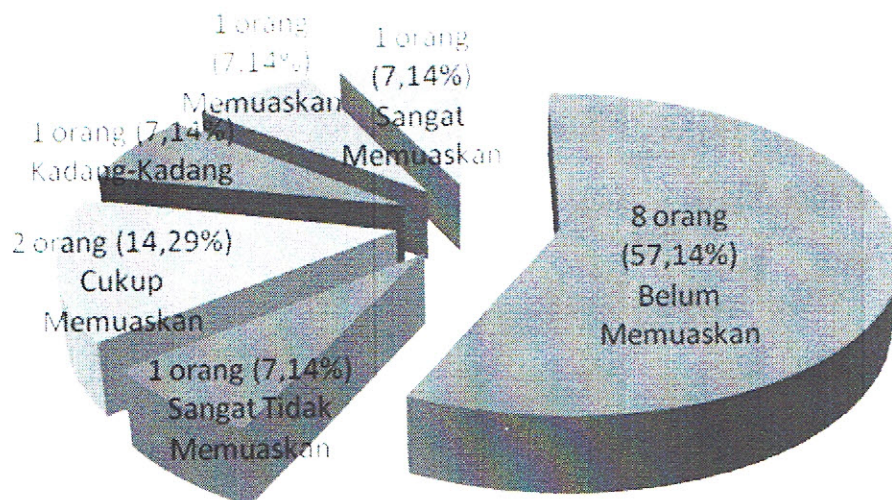
Hasil dan Pembahasan

Gaji (Pendapatan)

Gaji atau pendapatan merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak layak. Walaupun sesungguhnya uang mungkin tidak benar-benar dapat memberikan kepuasan kepada setiap orang. Sangat mengherankan, tidak terdapat bukti jelas bahwa kenaikan pendapatan akan memberikan kinerja yang lebih tinggi. Namun memang ada perbedaan besar dalam sikap terhadap pendapatan di sektor industri dan kelompok pegawai yang berbeda.

Contoh, orang yang melakukan pekerjaan manual secara rutin, mungkin terdorong semangatnya untuk menaikkan keluaran/hasil kerja (meskipun bukan mutunya) bila ia digaji lebih banyak. Mungkin benar juga kalau tingkat gaji tidak dianggap cukup oleh orang-orang didalam organisasi, ini menjadi sumber ketidakpuasan. Atau dengan bahasa lain dapat dikatakan bahwa gaji yang kurang lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebesar 8 orang (57,14%) menyatakan bahwa gaji/pendapatan yang mereka terima belum memuaskan, bahkan 1 orang (7,14%) menyatakan sangat tidak memuaskan, 2 orang (14,29%) menyatakan cukup memuaskan, 1 orang (7,14%) menyatakan kadang-kadang memuaskan, 1 orang (7,14%) menyatakan memuaskan, dan hanya 1 orang (7,14%) menyatakan sangat memuaskan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Grafik 1.

Grafik 1. Gaji/Pendapatan



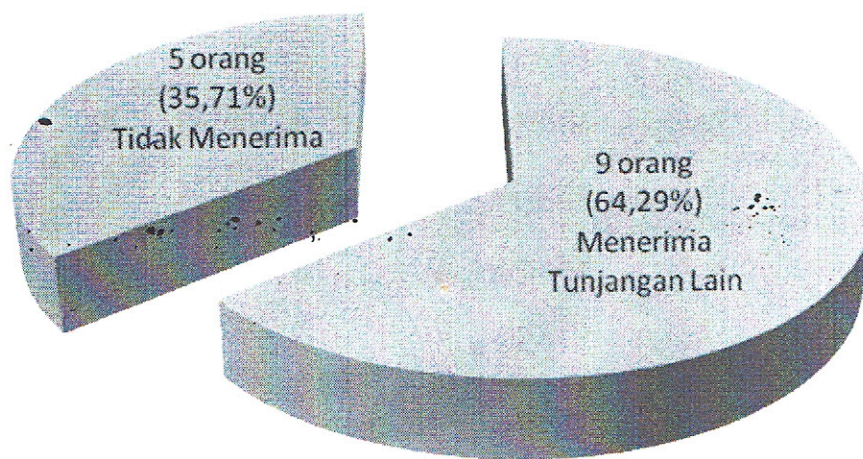
Sumber : Hasil Wawancara (2012)

Tunjangan Lain

Suatu ironi bilamana pegawai yang bertindak sebagai "pelayan", justru tidak diperhatikan kesejahteraannya. Mengenai kesejahteraan, disamping gaji, pegawai di Umrah biasanya juga menerima tunjangan lain, yaitu tunjangan istri, tunjangan anak, tunjangan transportasi, tunjangan kinerja, dan lain

sebagainya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada FISIP UMRAH maka didapati hasil bahwa 9 orang (64,29%) menyatakan menerima tunjangan lain, sedangkan 5 orang (35,71%) menyatakan tidak menerima sama sekali. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Grafik 2 berikut ini:

Grafik 2. Tunjangan Lain



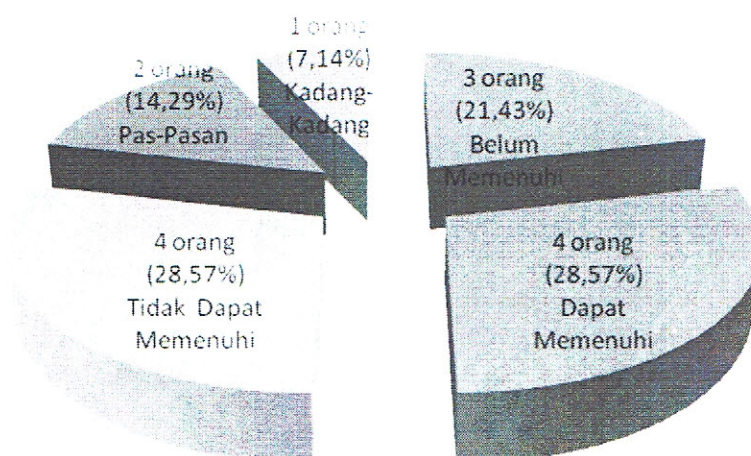
Sumber : Hasil Wawancara (2012)

Kebutuhan Pokok

Pada awalnya seseorang mulai bekerja adalah untuk memenuhi kebutuhan pokoknya sehari-hari. Oleh karena itu maka diharapkan dari gaji dan tunjangan dapat menunjang kebutuhan pokok bagi setiap orang. Mengenai pemenuhan kebutuhan pokok pegawai FISIP UMRAH, menunjukkan hasil bahwa 1 orang

(7,14%) pegawai menyatakan kadang-kadang memenuhi kebutuhan pokok, 2 orang (14,29%) pegawai menyatakan pas-pasan, 3 orang (21,43%) menyatakan belum memenuhi, 4 orang (28,57%) menyatakan tidak dapat, dan hanya 4 orang (28,57%) yang menyatakan dapat memenuhi kebutuhan pokok. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Grafik 3 berikut ini :

Grafik 3. Pemenuhan Kebutuhan Pokok



Sumber : Hasil Wawancara (2012)

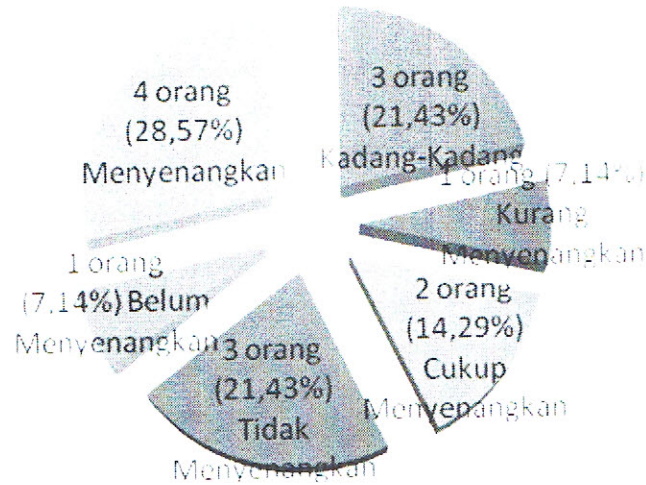
Lingkungan Kerja

Pegawai peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai lebih menyukai keadaan sekitar yang tidak berbahaya atau merepotkan. Disamping itu dengan lingkungan kerja yang baik tentunya diharapkan akan berpengaruh terhadap peningkatan prestasi dan tentunya produktivitas pegawai.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya

4 orang (28,57%) responden yang menyatakan lingkungan kerja menyenangkan, 2 orang (14,29%) menyatakan cukup menyenangkan, sedangkan 3 orang (21,43%) menyatakan kadang-kadang menyenangkan, 1 orang (7,14%) menyatakan kurang menyenangkan, 1 orang lainnya (7,14%) menyatakan belum menyenangkan, serta 3 orang (21,43%) menyatakan tidak menyenangkan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Grafik 4. berikut ini:

Grafik 4. Lingkungan Kerja



Sumber : Hasil Wawancara (2012)

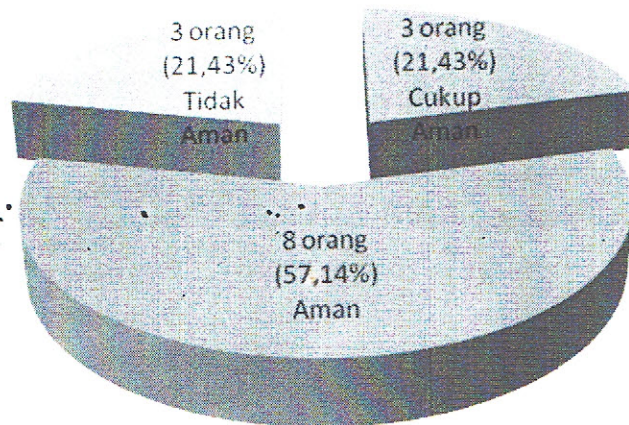
Keamanan Kerja

Faktor ini sering disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi pegawai pria maupun wanita. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan pegawai selama kerja. Disamping itu keamanan kerja juga berguna untuk meningkatkan produktivitas kerja, karena didalam lingkungan kerja yang

menjamin keamanan akan menghasilkan keluaran yang tinggi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 8 orang (57,14%) menyatakan aman, 3 orang (21,43%) menyatakan cukup aman, dan 3 orang (21,43%) menyatakan tidak aman. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Grafik 5. berikut ini :

Grafik 5. Keamanan Kerja



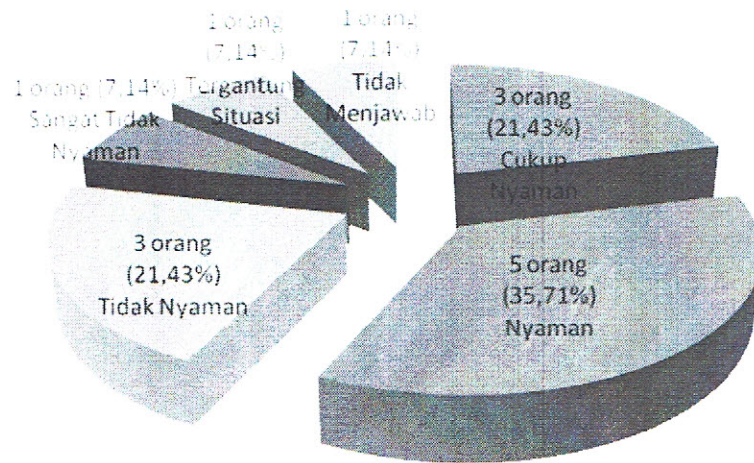
Sumber : Hasil Wawancara (2012)

Kenyamanan Kerja

Kenyamanan mengandung arti bahwa orang yang berada pada suatu tempat tidak tergantung atau terusik oleh hal-hal yang dapat mengganggu ketenangan dan kesenangannya. Apakah kenyamanan sudah dapat dirasakan oleh pegawai FISIP UMRAH? Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka didapat

hasil bahwa 5 orang (35,71%) menyatakan nyaman dengan lingkungan kerja, 3 orang (21,43%) menyatakan cukup nyaman, 1 orang (7,14%) menyatakan tergantung situasi, 3 orang (21,43%) menyatakan tidak nyaman, dan 1 orang (7,14%) menyatakan sangat tidak nyaman, serta 1 orang (7,14%) memilih tidak menjawab. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada grafik 6.

Grafik 6. Kenyamanan Kerja



Sumber : Hasil Wawancara (2012)

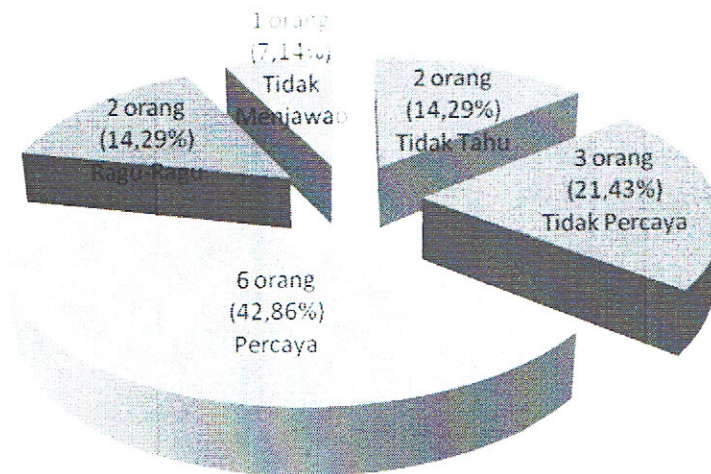
Kepercayaan Pimpinan

Hubungan antara pegawai dengan pimpinan sangat penting artinya dalam menaikkan kepuasan kerja. Apalagi kepuasan pegawai ini akan meningkat apabila mendapatkan kepercayaan sepenuhnya dari pimpinan, sehingga pegawai merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi.

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa

6 orang (42,86%) pegawai menyatakan bahwa pimpinan sepenuhnya percaya kepada mereka, 2 orang (14,29%) menyatakan ragu-ragu, 2 orang (14,29%) menyatakan tidak tahu apakah pimpinan percaya pada mereka atau tidak, 3 orang (21,43%) menyatakan pimpinan tidak percaya kepada mereka, dan 1 orang (7,14%) memilih untuk tidak menjawab. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Grafik 7. berikut ini:

Grafik 7. Kepercayaan Pimpinan



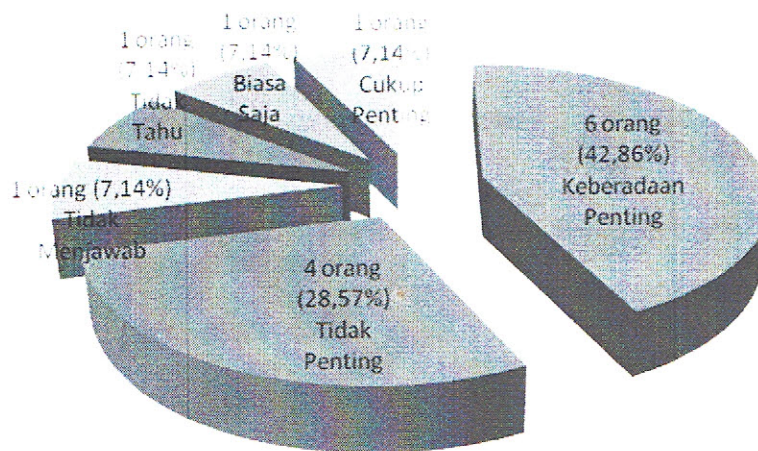
Sumber : Hasil Wawancara (2012)

Keberadaan Pegawai

Terlalu percayanya pimpinan kepada pegawai membuat mereka meyakini akan pentingnya keberadaan mereka didalam kantor dan setiap pekerjaan. Hasil penelitian menunjukkan hasil bahwa 6 orang (42,86%) pegawai menyatakan bahwa keberadaan mereka begitu penting di kantor, 1 orang

(7,14%) menyatakan cukup penting, 1 orang (7,14%) lainnya menyatakan biasa saja, sedangkan 4 orang (28,57%) menyatakan tidak penting keberadaan mereka di kantor, 1 orang (7,14%) menyatakan tidak tahu, dan 1 orang (7,14%) memilih untuk tidak menjawab. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada grafik 8 berikut ini :

Grafik 8. Keberadaan Pegawai



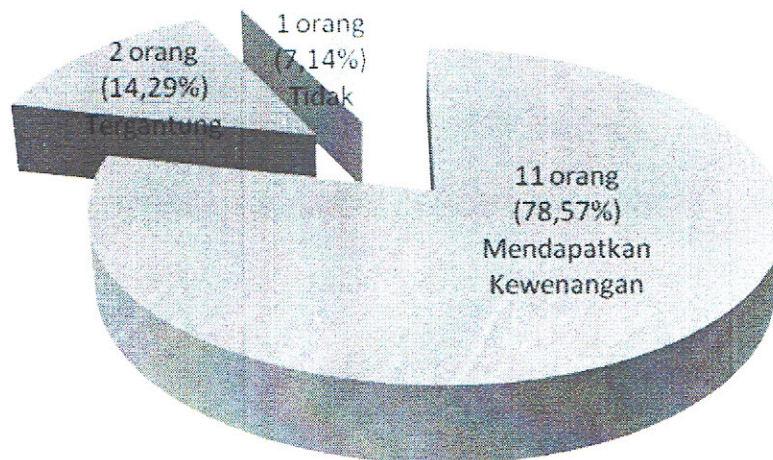
Sumber : Hasil Wawancara (2012)

Kewenangan Pegawai

Sesuai dengan semangat reformasi dan otonomi daerah maka sudah seharusnya pimpinan memberikan kewenangan penuh kepada bawahan. Karena pemberian wewenang penuh kepada bawahan merupakan hal yang mutlak yang harus dilakukan oleh pimpinan. Berdasarkan hasil penelitian

menunjukkan bahwa pegawai memiliki kewenangan penuh sesuai dengan tanggungjawab pekerjaan yang dibebankan kepada mereka. Hal ini dapat dibuktikan, dimana 11 orang (78,57%) responden menjawab ya, 2 orang (14,29%) menjawab tergantung, dan 1 orang (7,14%) menyatakan tidak. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Grafik 9. berikut ini :

Grafik 9. Kewenangan Pegawai



Sumber : Hasil Wawancara (2012)

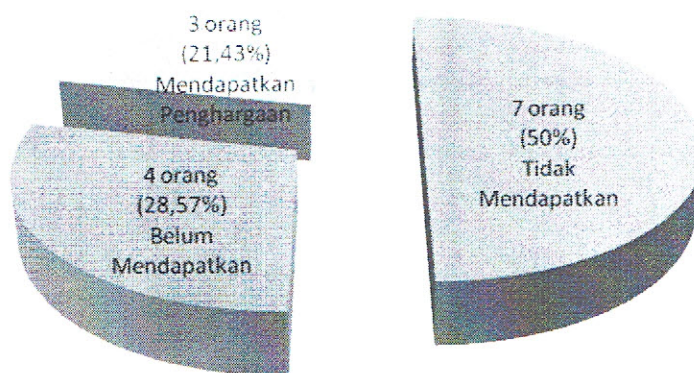
Penghargaan Atas Prestasi Kerja

Seseorang yang berprestasi, pada umumnya hanya memperhitungkan keberhasilan prestasinya saja, tidak memperdulikan penghargaan-penghargaan materi. Kalau dalam bekerja mereka mendapatkan prestasi, kemudian dari prestasi itu mendapatkan pujian, penghargaan, dan hadiah-hadiah yang melimpah, hal tersebut bukan karena ia mengharapkan sesuatu, akan tetapi karena

orang lain atau lingkungannya yang menghargainya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 3 orang (21,43%) responden menyatakan mendapatkan penghargaan, 4 orang (28,57%) menyatakan belum mendapatkan, dan 7 orang (50%) menyatakan tidak mendapatkan penghargaan atas prestasi kerja. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Grafik 10 berikut ini :

Grafik 10. Penghargaan atas Prestasi Kerja



Sumber : Hasil Wawancara (2012)

Penutup

Berdasarkan indikator-indikator yang menimbulkan kepuasan pegawai tersebut akan dapat dipahami bahwa sikap individu terhadap pekerjaan yang dilakukan. Karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Ini disebabkan adanya perbedaan persepsi pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya. Oleh karenanya sumber kepuasan seorang pegawai secara subjektif menentukan bagaimana pekerjaan yang dilakukan memuaskan. Meskipun untuk rataan kepuasan pegawai ini belum ada keseragaman tetapi yang jelas dapat dikatakan bahwa tidak ada prinsip-prinsip ketetapan kepuasan pegawai yang mengikat dari padanya.

Hasil penelitian ini secara keseluruhan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Untuk indikator gaji/pendapatan menunjukkan gaji/pendapatan pegawai FISIP UMRAH *belum* memuaskan, namun Gaji / pendapatan ini dapat ditopang dari Tunjangan lain yang diterima oleh pegawai FISIP UMRAH *sudah* didapatkan, namun ternyata masih juga belum dapat memenuhi kebutuhan pokok yang dibutuhkan oleh pegawai FISIP UMRAH.
2. Untuk indikator keamanan kerja menunjukkan bahwa pada dasarnya Lingkungan kerja di FISIP UMRAH *belum* menyenangkan

walaupun tingkat keamanan di FISIP UMRAH dinyatakan *sudah* aman sehingga dapat membuat kenyamanan kerja di FISIP UMRAH *sudah* nyaman.

3. Untuk indikator pengakuan prestasi kerja menunjukkan bahwa di FISIP UMRAH pimpinan *percaya* dengan pegawainya sendiri, hal ini jelas menunjukkan bahwa keberadaan pegawai di FISIP UMRAH *penting*, sehingga membuat pegawai FISIP UMRAH *mendapatkan* kewenangan dari pimpinan.
4. Untuk indikator penghargaan dari manajemen menunjukkan bahwa ternyata Pegawai FISIP UMRAH *tidak pernah* mendapatkan penghargaan dari manajemen walaupun sudah berhasil menunjukkan prestasi kerja mereka.
5. Untuk indikator kesempatan promosi menunjukkan bahwa Pegawai FISIP UMRAH *puas* dengan kedudukan yang sudah didapat, namun walaupun demikian Pegawai FISIP UMRAH tetap *menginginkan* adanya promosi jabatan.
6. Untuk indikator pelatihan menunjukkan bahwa pada dasarnya pegawai FISIP UMRAH *belum* atau *tidak pernah* mengikuti pelatihan. Hanya beberapa yang sudah mengikuti pelatihan sehingga bagi pegawai FISIP UMRAH yang sudah mengikuti maka ada *peningkatan* produktivitas kerja, namun pegawai FISIP UMRAH tetap *menginginkan* mereka diberikan kesempatan untuk mengembangkan diri.

Daftar Pustaka

- As'ad, Moh. 1981. *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty.
- Hendrayady, Agus. 2010. "Hubungan antara Aspek-Aspek Pemberdayaan dengan Kualitas Pelayanan Pegawai". *Jurnal Ipteks Terapan (JIT)*: 4 (3).
- Kuswadi. 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality & Satisfaction (Edisi 2)*. Yogyakarta: Andi.
- Uno, Hamzah B. 2011. *Teori Motivasi dan Pengukurannya: Analisis di Bidang Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.