

**ANALISIS PENGARUH KOMPENSASI DAN KUALITAS LAYANAN INTERNAL
TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN DI PUSAT KOPERASI POS SIMPAN PINJAM
TAHUN 2010**

Hutami Ahdiyati¹

¹Manajemen (Manajemen Bisnis Telekomunikasi & Informatika), Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas
Telkom



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Tinjauan Terhadap Objek Studi

a. Jenis Usaha

Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam merupakan salah satu perusahaan finansial non bank yang memiliki dua produk utama yaitu Pos Layanan Pinjaman dan Pos Layanan Simpanan.

b. Nama Perusahaan

Nama Perusahaan : Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam

c. Lokasi

Kantor pusat Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam berada di Plaza Great River Indonesia, Lt. 17 Jl HR Rasuna Said Kav.X-2 No.1 Kuningan Jakarta 12950.

Saat ini Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam memiliki 207 kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia.

d. Visi Perusahaan

"Koperasi yang 3T pada tahun 2010"

TERSEBAR

TERBESAR

TERBAIK

e. Misi Perusahaan

- 1) Menyediakan berbagai produk dan layanan bermutu tinggi, berbasis teknologi yang tepat guna dengan didukung sumber daya manusia (SDM) yang profesional, bagi calon anggota, anggota, koperasi lain beserta anggota-anggotanya.
- 2) Membantu pemerintah dalam pembangunan masyarakat ekonomi mikro melalui penyediaan produk dan layanan yang tersebar ke seluruh pelosok nusantara.
- 3) Memberikan *value* terbesar bagi seluruh *stakeholder* Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam.

f. Skala Usaha

Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam merupakan salah satu perusahaan yang berskala nasional. Saat ini Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam telah memiliki 207 kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia (Lampiran 1). Tabel 1.1 menggambarkan jaringan kantor Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam yang terdapat di setiap kantor POS di seluruh Indonesia, yaitu:

Tabel 1.1
Kantor Layanan Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam

Kantor Layanan	Jumlah
Kantor Layanan Wilayah I Sumatera Utara & Nangroe Aceh Darussalam	21
Kantor Layanan Wilayah II Sumatera Barat, Riau, & Kepulauan Riau	15
Kantor Layanan Wilayah III Sumatera Selatan, Bangka Belitung, & Bengkulu	16
Kantor Layanan Wilayah IV Jabodetabek, Banten, & Karawang	23
Kantor Layanan Wilayah V Jawa Barat	13
Kantor Layanan Wilayah VI DI Yogyakarta & Jawa Tengah	33
Kantor Layanan Wilayah VII Jawa Timur	30
Kantor Layanan Wilayah VIII Bali & Nusa Tenggara	14
Kantor Layanan Wilayah X Sulawesi	19
Kantor Layanan Wilayah XI Kalimantan	14
Kantor Layanan Wilayah XI Maluku & Papua	9

Sumber: www.possimpanpinjam.com

g. Perkembangan Usaha

Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam pada awal berdirinya bernama Koperasi Serba Usaha (KSU) Koperasi Dana Indonesia yang didirikan pada tanggal 10 Oktober 2004, dan terdaftar di kantor Kementerian Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia dengan nomor pendaftaran 1033/BH-DK/BK/2004. Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam memulai usahanya dengan membuka cabang di

beberapa daerah di Jawa Barat yang memberikan layanan pinjaman khusus kepada para pensiun dan pegawai yang pembayaran gaji atau uang pensiunnya melalui Kantor Pos.

Setelah memiliki beberapa cabang, para pengurus dan anggota sepakat melakukan Perubahan Anggaran Dasar (PAD) yang telah mendapat persetujuan dari Kementerian Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia dengan nomor 492/PAD/MENEG.I/V/2006 pada tanggal 10 Mei 2006, dimana para pengurus dan anggota juga sepakat untuk mengganti nama menjadi Koperasi Nusantara.

Seiring dengan perkembangan usahanya, Koperasi yang pada awalnya berkantor pusat di Jl. Raya Cimacan No. 32 ini, semakin mendapat kepercayaan dari para debitur dan mitra usahanya. Hal itu dibuktikan melalui kerjasama operasional yang diadakan dengan PT. Pos Indonesia (Persero) selaku mitra utama Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam sejak Januari 2005. Hasil dari kerjasama selama ini, akhirnya melahirkan produk bersama yaitu, Pos Simpan Pinjam Koperasi Nusantara. Perjanjian Kerjasama tersebut ditandatangani pada tanggal 27 September 2007 dengan Nomor 125/KN/IX/2007-PKS-129/DIRBISKUG/0907 antara Ketua Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam dengan Direktur Bisnis Jasa Keuangan PT. Pos Indonesia (Persero) mengenai Pelayanan Pos Simpan Pinjam (PKS NASIONAL).

Selain itu, untuk mengembangkan dan mendukung bisnisnya, Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam juga menjalin kerjasama dengan beberapa pihak antara lain Sinarmas, Asuransi Jiwa Nusantara, Asuransi Jiwa Jiwasraya, dan Smart Telecom. Dengan dukungan dari berbagai pihak tersebut, mitra usaha, dan bimbingan dari Kementerian Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia serta Dewan Koperasi Indonesia (Dekopin), Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam terus berkembang bersama mitra kerjanya untuk melaksanakan misi dan mewujudkan visinya menjadi Koperasi 3T (Tersebar, Terbesar, Terbaik) pada tahun 2010. Pada bulan Desember 2008, Koperasi Nusantara mengubah namanya menjadi Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam.

h. Strategi Perusahaan Secara Umum

Strategi perusahaan secara umum terkandung dalam visi yang dimiliki oleh Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam, yaitu:

1) Tersebar

Strateginya adalah membuat jaringan yang luas dan tersebar ke seluruh pelosok nusantara. Implementasi dari strategi tersebut adalah Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam bekerja sama dengan PT Pos Indonesia yang notabene memiliki jaringan terluas yang mampu memasuki seluruh pelosok nusantara sampai kecamatan, sehingga seluruh segmen pasar dapat dijangkau.

2) Terbesar

Implementasi dari strategi ini adalah Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam bekerja sama dengan berbagai pihak, seperti PT Pos Indonesia, Sinarmas, Asuransi Jiwa Nusantara, Asuransi Jiwa Jiwasraya, dan Smart Telecom. Strategi ini bernama *One Capital* Indonesia penghimpunan dana, penyaluran pinjaman, dan Sisa Hasil Usaha (SHU).

3) Terbaik

Memberikan produk dan sistem pelayanan terbaik, sistem manajemen, dan SDM yang profesional serta kompeten dibidangnya.

1.2 Latar Belakang Masalah

Koperasi menurut Undang - Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum Koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip Koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan. Koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Dari pengertian dan tujuan koperasi diatas, dapat disimpulkan bahwa koperasi memiliki peranan yang penting dalam perekonomian dan tujuan utamanya adalah kesejahteraan anggota, yang terdiri dari pemilik, pengurus dan pengguna jasa koperasi serta kesejahteraan masyarakat. Untuk mensejahterakan anggota, kesejahteraan karyawan pun harus diperhatikan. Reynoso (Bellou & Androkinidis, 2008:943-944) menyatakan bahwa konsumen internal pada perusahaan dan kepuasan yang mereka dapatkan adalah “*mirror-image*” dari konsumen eksternal dan kepuasan yang mereka dapatkan. Hal tersebut menggambarkan bahwa kepuasan karyawan sebagai konsumen internal akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen eksternalnya. Beberapa upaya untuk menjaga dan meningkatkan kesejahteraan anggota adalah dengan memberikan kompensasi yang sesuai dan layanan internal yang berkualitas. Kedua variabel tersebut akan meningkatkan kepuasan karyawan, yang merupakan determinan dari kinerja dan produktivitas yang baik, serta loyalitas yang tinggi

Kepuasan merupakan kunci sukses perusahaan, baik perusahaan yang bergerak dalam industri jasa maupun perusahaan yang bergerak dalam industri barang. Menurut Hauser *et.al.* (Bellou & Androkinidis, 2008:943) perusahaan - perusahaan memiliki dua jenis pasar dan konsumen, yaitu internal dan eksternal. Konsumen eksternal biasa disebut sebagai pelanggan dan konsumen internal dikenal sebagai

karyawan. Sayangnya, banyak perusahaan yang lebih mengutamakan kepuasan konsumen eksternal dan mengesampingkan kepuasan konsumen internalnya.

Pillai & Bagavathi (Siehyono, 2006:18) menyatakan bahwa kesuksesan dan kegagalan suatu organisasi tidaklah tergantung pada peralatan, mesin - mesin maupun materi lain, tetapi justru pada sumber daya manusianya. Sumber daya manusia yang berkualitas (baik dalam hal sifat maupun pengetahuan) sangat dibutuhkan sebagai pelaksana dan penunjang operasional dan manajemen industri tersebut. Maka dari itu, manusia sebagai tenaga kerja harus memperoleh perhatian yang besar dari perusahaan, terutama untuk lebih meningkatkan kemampuan dan daya guna tenaga kerja tersebut dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Hasibuan (2006:121), salah satu tujuan kompensasi adalah untuk memperoleh dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan stabilitas karyawan yang lebih baik dengan rendahnya tingkat *labour turn over*. Belou & Androkinidis yang mengutip teori Conduict & Mavando (2008:944) menyatakan bahwa terdapat asosiasi positif antara kualitas layanan internal, kepuasan karyawan dan retensi konsumen. Retensi konsumen berhubungan dengan kepuasan karyawan, sebagai hasilnya kepuasan karyawan bergantung kepada tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh unit - unit internal lainnya. Zeithaml, Bitner & Gremier (2009:354)

menggambarkan hubungan antara kualitas pelayanan internal dan kepuasan konsumen melalui rantai profit jasa yang menggambarkan bahwa terdapat hubungan kritis antara kualitas pelayanan internal dan kepuasan karyawan. Kepuasan karyawan tersebut akan mengakibatkan perusahaan dapat mempertahankan dan meningkatkan loyalitas, retensi karyawan, komitmen pada perusahaan, produktivitas, serta kinerja karyawan.

Fenomena yang terjadi saat ini adalah perusahaan secara keseluruhan berusaha untuk memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008. Kantor pusat serta sebagian kantor cabang telah mendapatkannya. ISO 9001:2008 merupakan standar internasional yang mengatur tentang sistem manajemen mutu (*quality management system*). Kegunaannya adalah untuk meningkatkan kepercayaan, *image* perusahaan, daya saing serta kepuasan pelanggan melalui jaminan mutu yang terorganisir dan sistematis, tetapi sayangnya perusahaan kurang memperhatikan kualitas pelayanan internalnya, hal tersebut ditandai dengan banyaknya keluhan karyawan, karyawan yang mengundurkan diri dari perusahaan, serta kompensasi yang dianggap kurang layak.

Tabel 1.2 menggambarkan jumlah keluhan karyawan yang masuk ke bagian SDM Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam. Keluhan tersebut terdiri dari keluhan yang disampaikan

secara lisan ke bagian SDM, kotak saran, dan keluhan secara tertulis.

Tabel 1.2
Jumlah Keluhan Karyawan Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam
Secara Tertulis

Tahun	Jumlah Keluhan
2004	9
2005	12
2006	17
2007	30
2008	64
2009	118

Sumber: Data Internal Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam

Loyalitas karyawan dapat dilihat dari kesetiaan karyawan untuk terus bekerja dan berkinerja baik bagi perusahaan. Pada Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam, terjadi peningkatan karyawan tetap yang mengundurkan diri selama tahun 2007, 2008, dan 2009. Hal tersebut menggambarkan adanya loyalitas karyawan yang rendah seperti yang terlihat pada tabel 1.3 berikut ini:

Tabel 1.3
Data Karyawan yang *Resign*

Tahun	Jumlah Karyawan
2007	27
2008	30
2009	43

Sumber: Data Internal Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam

Lebih dari 50% keluhan karyawan yang masuk ke bagian SDM dipengaruhi oleh ketidakpuasan karyawan akan pemberian kompensasi (terutama tentang upah lembur dan kompensasi tidak langsung, seperti pakaian dinas dan sarana

rekreasi) serta kualitas layanan internal (terutama pada indikator kesesuaian terhadap pekerjaan, yang meliputi latar belakang pendidikan, dan keahlian serta kemampuan) yang tidak sesuai dengan keinginan karyawan (Sumber: Data Internal Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam)

Keluhan karyawan meningkat tajam pada tahun 2008 dan 2009 dibandingkan dengan tahun - tahun sebelumnya. Peningkatan keluhan yang signifikan tersebut diikuti dengan banyaknya karyawan yang keluar dari perusahaan. Banyaknya keluhan dan karyawan yang keluar dari suatu perusahaan mengindikasikan adanya ketidakpuasan karyawan.

Oleh karena itu, peneliti ingin mengadakan penelitian dengan judul “ANALISIS PENGARUH KOMPENSASI DAN KUALITAS LAYANAN INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN DI PUSAT KOPERASI POS SIMPAN PINJAM TAHUN 2010”.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan beberapa masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi karyawan terhadap pemberian kompensasi di Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam?
2. Bagaimana persepsi karyawan terhadap kualitas layanan internal di Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam?

3. Bagaimana kepuasan karyawan di Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam?
4. Seberapa besar pengaruh kompensasi karyawan secara parsial terhadap kepuasan karyawan di Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam?
5. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan internal secara parsial terhadap kepuasan karyawan di Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam?
6. Seberapa besar pengaruh kompensasi dan kualitas layanan internal secara simultan terhadap kepuasan karyawan di Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam?

1.4 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, maka dapat disimpulkan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui bagaimana persepsi karyawan terhadap pemberian kompensasi di Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam.
2. Mengetahui bagaimana persepsi karyawan terhadap kualitas layanan internal di Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam.
3. Mengetahui bagaimana kepuasan karyawan di Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam.

4. Mengetahui seberapa besar pengaruh antara kompensasi karyawan secara parsial terhadap kepuasan karyawan di Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam.
5. Mengetahui seberapa besar pengaruh antara kualitas layanan internal secara parsial terhadap kepuasan karyawan di Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam.
6. Mengetahui seberapa besar pengaruh kompensasi dan kualitas layanan internal secara simultan terhadap kepuasan karyawan di Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam.

1.5 Kegunaan Penelitian

Dari kegiatan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan, yaitu :

1. Bagi penulis, penelitian ini merupakan pengalaman yang berharga dimana penulis dapat memperoleh gambaran yang nyata mengenai bagaimana penerapan teori-teori yang telah dipelajari di bangku kuliah terutama dalam meningkatkan pemahaman dan wawasan keilmuan di bidang sumber daya manusia khususnya tentang kompensasi, kualitas layanan internal dan kepuasan karyawan pada suatu perusahaan.
2. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi dan masukan mengenai masalah yang sedang dihadapi, terutama dalam hal pemberian kompensasi, peningkatkan kualitas layanan internal guna menciptakan kepuasan karyawan oleh perusahaan serta sebagai bahan

pertimbangan bagi manajemen lembaga dalam mengambil keputusan.

3. Bagi masyarakat ataupun pihak lain, terutama di lingkungan Perguruan Tinggi, penulis berharap penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya dan menambah pengetahuan mengenai kompensasi, kualitas layanan internal dan kepuasan karyawan.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian merupakan suatu batasan penelitian yang bertujuan untuk menjaga konsistensi tujuan diadakannya penelitian, sehingga masalah yang dihadapi tidak meluas dan pembahasan lebih terarah, yaitu:

1. Responden yang diteliti adalah sampel karyawan Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam yang tersebar di Indonesia.
2. Penelitian ini hanya membahas mengenai persepsi karyawan tentang kompensasi dan kualitas layanan internal yang berdampak pada kepuasan karyawan di Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum mengenai obyek studi penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan diadakannya penelitian, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini dikemukakan dengan jelas mengenai hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan masalah yang akan diteliti. Bab ini meliputi uraian tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data sehingga dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi objek penelitian, hasil analisis dan pengolahan data beserta pembahasannya, yang disajikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan lingkup penelitian serta konsisten dengan tujuan penelitian.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran maupun rekomendasi yang dapat diberikan kepada perusahaan dan pihak lain yang membutuhkan.



Telkom
University

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diambil beberapa kesimpulan yang dapat menjawab masalah yang telah dirumuskan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Persepsi karyawan terhadap pemberian Kompensasi di Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam dinilai cukup, yaitu sebesar 61,4%, dengan rincian dimensi kompensasi langsung sebesar 63,4% dan kompensasi tidak langsung sebesar 59,9%.

Komponen - komponen yang dinilai rendah adalah pakaian dinas dan sarana rekreasi.

2. Persepsi karyawan terhadap Kualitas Layanan Internal di Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam dinilai tinggi, yaitu sebesar 70,5%, dengan rincian dimensi kerjasama sebesar 77,2%, dimensi kesesuaian terhadap pekerjaan sebesar 51,6%, dimensi kesesuaian terhadap teknologi sebesar 68,3%, dimensi kemampuan kontrol diri sebesar 74,5%, dimensi sistem pengontrolan pengawasan 68,9%, dimensi konflik peran sebesar 70,6%, serta dimensi ambiguitas peran sebesar 65,0%. Komponen - komponen yang dinilai rendah adalah kesesuaian keahlian dan kemampuan, kesesuaian penempatan dan pendidikan, serta sistem perekrutan yang adil dan jelas.

3. Kepuasan Karyawan di Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam dinilai cukup, yaitu sebesar 65,0%, dengan rincian dimensi pekerjaan itu sendiri sebesar 71,8%, dimensi gaji sebesar 51,8%, dimensi promosi sebesar 62,9%, dimensi pengawasan sebesar 73,1%, dimensi kelompok kerja sebesar 73,3%, serta dimensi kondisi kerja sebesar 77,3%. Komponen - komponen yang dinilai rendah adalah kepuasan terhadap gaji yang didapat, kepuasan terhadap sistem kenaikan gaji serta kepuasan terhadap upah lembur.
4. Berdasarkan uji statistik, ditemukan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Kompensasi dan Kualitas Layanan Internal. Pengaruh langsung variabel Kompensasi secara parsial terhadap Kepuasan Karyawan di Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam sebesar 12,82%. Pengaruh tidak langsung variabel Kompensasi terhadap Kepuasan Karyawan adalah -1,1%. Besarnya pengaruh total antara variabel Kompensasi terhadap Kepuasan karyawan adalah 11,72%.
5. Pengaruh langsung variabel Kualitas Layanan Internal terhadap Kepuasan Karyawan 24,11%. Pengaruh tidak langsung variabel Kualitas Layanan Internal terhadap Kepuasan Karyawan adalah sebesar -1,1%. Besarnya pengaruh total antara variabel Kualitas Layanan Internal terhadap Kepuasan Karyawan adalah 23,01%.

6. Pengaruh Kompensasi dan Kualitas Layanan Internal yang berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Karyawan adalah sebesar 44,7%.

5.2 Saran

Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam merupakan salah satu koperasi terbesar dan sedang berkembang pesat di Indonesia. Sebagai perusahaan yang baru berdiri sekitar 5 tahun, Pusat Koperasi Pos Simpan Pinjam memerlukan sumber daya manusia yang handal, berkualitas, serta loyal untuk terus meningkatkan usahanya. Loyalitas karyawan adalah hasil dari kepuasan karyawan. Beberapa saran untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas karyawan adalah:

1. Perusahaan perlu memperhatikan dan meningkatkan pemberian kompensasi karyawan, terutama pada dimensi kompensasi tidak langsung, seperti pakaian dinas dan sarana rekreasi. Kegiatan rekreasi sebaiknya memiliki interval periode yang tetap, misalnya empat kali dalam setahun (dilaksanakan setiap tiga bulan sekali), dan salah satunya dilaksanakan bersama dengan anggota keluarga karyawan. Kegiatan rekreasi yang dilaksanakan sebaiknya dapat membantu karyawan melepas penat dan lelah dalam menjalankan rutinitas pekerjaan, tetapi juga menjaga kebersamaan dan meningkatkan kekompakan antar karyawan, misalnya dengan melakukan *outbound*.

124

Telkom
University

2. Perusahaan perlu memperhatikan kualitas layanan internal, terutama pada dimensi kesesuaian terhadap pekerjaan, seperti kesesuaian keahlian dan kemampuan karyawan, kesesuaian penempatan dengan latar belakang pendidikan, serta sistem perekrutan karyawan yang transparan, adil dan jelas.
Penempatan karyawan sebaiknya didasarkan pada kebutuhan pekerjaan dan persyaratan jabatan, sehingga dapat diperoleh karyawan yang memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Sistem perekrutan yang transparan, adil dan jelas dapat dilakukan dengan mensosialisasikan proses perekrutan serta menginformasikan nilai yang diperoleh peserta perekrutan, sehingga tidak terjadi kecurangan dalam proses perekrutan, seperti memasukkan karyawan dengan sistem rekomendasi atau koneksi. Ketidaksesuaian penempatan dan pendidikan sebaiknya diatasi dengan cara memberikan pelatihan yang sesuai dengan posisi yang akan ditempati oleh karyawan. Selain itu, pemberian informasi yang lengkap dan jelas tentang pekerjaan serta posisi baru yang akan ditempati akan membantu karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya dengan baik.
3. Perusahaan perlu memperhatikan tingkat kepuasan karyawan, terutama pada dimensi gaji, seperti gaji yang didapat, sistem kenaikan gaji, serta upah lembur.
Gaji diberikan pada periode yang sama dan jumlah yang sesuai dengan tingkat jabatan serta tingkat kesulitan

pekerjaan. Kenaikan gaji sebaiknya dilakukan ketika terjadi kenaikan harga kebutuhan hidup sehari - hari, promosi, serta pada saat tertentu atau berkala berdasarkan masa kerja, kerajinan, kecakapan, disiplin dan prestasi kerja karyawan.

Pemberian upah lembur sebaiknya diberikan dalam dua bentuk, yaitu upah lembur dan tunjangan makan. Untuk mengganti tunjangan makan, perusahaan dapat memberikan uang untuk satu kali makan, setiap melakukan lembur, yang besarnya tidak sama antar daerah dan disesuaikan dengan harga kebutuhan di daerah - daerah tersebut.

Perbaikan terhadap komponen - komponen diatas diharapkan dapat meningkatkan kepuasan karyawan yang akan mengakibatkan meningkatnya loyalitas, motivasi, serta kinerja karyawan.





Telkom
University