

TINJAUAN KEPUASAN PEGAWAI DI UNIT PUSAT PELAYANAN KARYAWAN DI PT CITILINK INDONESIA

* Awaliah Putri Rohayati¹, Sugiarti², Ryan Firdiansyah³

^{1,2} Sekolah Tinggi Penerbangan Aviasi, Jakarta, Indonesia

*Email Korespondensi:

ryan.firdiansyah.1979@gmail.com

ARTIKEL INFORMASI

Diterima:
16 Juni 2022

Direvisi:
31 Juni 2022

Dipublikasi:
22 Juli 2022

ABSTRAK

Pelayanan yang berkualitas tinggi dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa dan pada akhirnya memberikan manfaat yang berlipat ganda termasuk keharmonisan antar pegawai dan pelayanannya. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi, wawancara dan kuantitatif. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui, memahami dan mengamati proses pelayanan pada pusat pelayanan karyawan di PT Citilink Indonesia. Pada saat kegiatan pelayanan yang membuat kendalanya adalah petugas jangan terlalu terburu buru mengenai penjelasan kepada pegawai, dikarenakan agar pegawai mudah mencerna dan memahami apa yang dijelaskan dan komunikasi lebih ditingkatkan kembali agar tidak terjadinya miss communication pada suatu pekerjaan. Dibutuhkan ketelitian dalam melayani pegawai untuk mencari data para pegawainya, serta sarana dan prasarana yang sudah sangat bagus dalam kualitas para pegawainya.

Kata Kunci: Pelayanan, Pegawai, Kualitas

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan adalah tingkat di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan karyawan dipenuhi sehingga tersampaikan kenyamanan dan kesetiaan yang berlanjut atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelayanan ini beberapa atau bahkan mungkin menjadi tolok ukur bagi perusahaan, seperti apa mereka di masa depan, atau bahkan perlu diubah karena karyawan merasa dirugikan. Jika karyawan tidak puas dan mungkin bisa juga mengeluhkan kepuasannya kepada pegawai lain.

Di era globalisasi ini, setiap perusahaan berusaha untuk meningkatkan dan mengembangkan perusahaannya mengikuti jalur yang berbeda yang terdiri dari program untuk meningkatkan kinerja karyawannya sebagai sumber daya manusia. Sebagai salah satu unsur pembentuk perusahaan, manusia merupakan faktor penentu yang menentukan berhasil tidaknya perusahaan. Dalam rangka meningkatkan kualitas dan profesionalisme, perusahaan harus berusaha untuk mendayagunakan sumber daya manusianya. Pemanfaatan sumber daya manusia merupakan kunci terpenting dalam pengembangan perusahaan agar dapat berjalan dengan lancar dan efisien. Semua pekerja mengharapkan kepuasan dalam pekerjaannya. Pada dasarnya kepuasan pelayanan bersifat pribadi. Hal ini dikarenakan setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda tergantung dari nilai-nilai yang berlaku pada dirinya.

Kualitas layanan adalah tingkat di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan karyawan dapat dipenuhi, yang menimbulkan terjadinya kenyamanan dan kesetiaan yang berlanjut atas pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pelayanan ini beberapa atau bahkan mungkin menjadi tolok ukur bagi perusahaan, seperti apa mereka di masa depan, atau bahkan perlu diubah karena karyawan merasa dirugikan. Jika karyawan tidak puas dan mungkin bisa juga mengeluhkan kepuasannya kepada pegawai lain. Jika karyawan tidak puas dan mungkin bisa juga mengeluhkan kepuasannya kepada pegawai lain, tindakan yang dilakukan dalam pelayanan karyawan yaitu, membuat kuesioner penilaian terhadap karyawan perusahaan yang diadakan dalam satu tahun sekali.

Mengenai kualitas layanan, ini juga merupakan fenomena unik, karena dimensi dan indikator yang terlihat dalam layanan kualitas layanan dapat berbeda antar orang. sama halnya dengan kepuasan bagaimana agar pegawai atau pelanggan merasa puas atas kualitas yang sudah diberikan. Kualitas pelayanan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan setiap pegawai. Pelayanan yang berkualitas tinggi dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa dan pada akhirnya memberikan manfaat yang berlipat ganda termasuk keharmonisan antar pegawai dan pelayanannya. Segala sesuatu sarana prasana terbilang cukup baik dengan adanya bus karyawan yang sudah disediakan oleh perusahaan, ruangan sangat baik, dan banyaknya fasilitas seperti, Komputer mendukung dalam kepuasan karyawan, Printer mendukung proses bekerja, Telepon kantor tersedia, CCTV membantu hal hal jika terjadinya kehilangan barang atau berkas di perusahaan, AC tersedia sangat baik, Mobil sangat tersedia apabila karyawan ingin melakukan aktivitas di luar kantor, Bus Karyawan, Meja dan kursi layak pakai, Toilet layak di pakai, . Untuk para pegawai agar pegawai merasa nyaman dan puas dalam bekerja di perusahaan tersebut. Pelayanan kepuasan dalam pegawai tentunya ada prosedur atau SOP yang di lakukan dalam melayani pegawai di pusat pelayanan karyawan seperti, memberikan salam senyum sapa, menyambut para pegawai dalam pelayanannya dan menanyakan permasalahan yang di hadapi pegawai.

Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, Bab 1, Pasal 1, Ayat 2, Tenaga kerja adalah bekerja untuk menghasilkan barang dan jasa baik untuk kebutuhan sendiri maupun untuk kepentingan masyarakat. Menurut (Alam, 2014) usia produk antara 17 sampai dengan 60 manusia dalam bekerja. Dana Menurut (Hamzah, 2014) tenaga kerja adalah manusia yang bekerja yang berkaitan dengan proses produksi.

Kepuasan bisa di artikan sebagai usaha dalam memenuhi sesuatu (Tjiptono dan Chandra, 2005: 195), sedangkan Kotler (2003: 61) mendefinisikan ungkapan perasaan sehingga bisa menghasilkan kinerja. Kepuasan pelayanan menjadi tolak ukur perusahaan bagaimana hal ke depannya atau bahkan ada beberapa hal yang harus dirubah karena pegawai merasa tidak puas atau dirugikan. Jika pegawai tidak puas tentunya pegawai nyaman atas pelayanannya dan mungkin bisa juga mengeluhkan kepuasannya kepada pegawai lain. Novelty dalam artikel ini adalah sudut pandang mengenai kepuasan di satu objek penelitian berdasarkan hasil observasi lalu ditulis menjadi artikel, sebagai sumbangsih dalam pengembangan bidang sumber daya manusia.

Tujuan dari artikel ini Untuk mengetahui sarana dan prasarana yang ada di unit Pelayanan, Untuk mengetahui prosedur kerja apa sajakah yang dibutuhkan dalam proses Pelayanan Karyawan, Untuk mengetahui pelaksanaan kerja yang ada di unit Pusat Pelayanan Karyawan, rumusan masalah yang ada sebagai berikut Apakah sarana prasarana di ruang pusat pelayanan karyawan sudah memadai untuk menunjang kepuasan pegawai, Bagaimana mengukur kepuasan konsumen terhadap pegawai di pusat pelayanan pegawai, Prosedur apa yang digunakan pegawai dalam kegiatan kerja perusahaan dan Tindakan yang diambil untuk mencapai kepuasan pegawai.

2. KAJIAN PUSTAKA

Manajemen sumber daya manusia adalah proses dalam mencapai suatu tujuan yang berkelanjutan (Kaehler & Grundei, 2019). Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses untuk mencapai berbagai tujuan pribadi, organisasi dan masyarakat. (Wajdi, 2017). kepuasan pegawai ada beberapa indikator kinerja karyawan menurut Wibowo (2012) yaitu :

- 1) Tujuan adalah sesuatu keadaan perusahaan yang lebih baik yang ingin dicapai di masa depan.
- 2) Standar Pelayanan, Standar mempunyai arti penting karena memperingatkan kapan suatu pekerjaan dapat terselesaikan.
- 3) Alat atau Sarana adalah sesuatu yang dapat digunakan untuk membantu menyelesaikan pekerjaan.
- 4) Umpan Balik adalah masukan yang berguna untuk mengukur kemajuan kinerja yang meliputi monitoring, hasil pekerjaan dan evaluasi.
- 5) Motif adalah alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu. Pimpinan meotivasi kepada

karyawan dengan pemberian penghargaan atau reward.

- 6) Peluang, Pekerja harus diberikan kesempatan untuk menunjukkan kompetensi profesional dan mendapatkan kesempatan untuk memberi saran atau pendapat.

Pelayanan menurut Kasmir (2017: 47) Tindakan individu atau organisasi untuk memuaskan pelanggan, karyawan, dan pimpinan. Kualitas adalah keadaan dinamis yang mempengaruhi produk, jasa, orang, dan lingkungan untuk memenuhi atau melampaui harapan. Kualitas Pelayanan (Quality of Service) dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi konsumen terhadap pelayanan yang sebenarnya mereka terima dengan apa yang sebenarnya mereka harapkan dari suatu atribut pelayanan suatu perusahaan.

Menurut Kasmir (2017:47) Layanan didefinisikan sebagai setiap tindakan atau perilaku oleh individu atau organisasi untuk kepuasan pelanggan atau sesama karyawan. Pelanggan tidak hanya berarti pelanggan yang membeli produk perusahaan, tetapi juga pelanggan (karyawan dan manajer) di dalam perusahaan, yaitu rekan kerja atau manajer yang saling melayani. Layanan jenis ini dapat dibagi menjadi dua kelompok:

- 1) Pelayanan internal, artinya pelayanan antar karyawan dan pimpinan atau koleganya.
- 2) Pelayanan eksternal, artinya pelayanan yang diberikan kepada klien atau pelanggan.

Layanan Eksternal, i. H. Layanan yang diberikan kepada Klien atau Pelanggan.

Kedua jenis layanan ini harus saling mendukung. Hal ini karena field service berdampak ketika pelayanan internal antara karyawan dan karyawan atau antara karyawan dan manajer tidak berjalan lancar atau tertunda. Oleh karena itu, layanan internal memfasilitasi layanan eksternal. Sebaliknya jika pelayanan internal baik, maka hasilnya akan baik jika pelayanan eksternal tidak baik.

3. METODE

Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah kualitatif, dengan menggunakan wawancara langsung dengan informan yang diteliti dan hanya berfokus pada empat aspek yaitu sarana dan prasarana, tenaga kerja, tata kerja, dan kinerja kegiatan. Davis dalam Mangkunegara (2017) berkata kepuasan kerja adalah emosi yang mendukung atau tidak menyukai seorang karyawan di tempat kerja. Usman kemudian menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah terpenuhinya segala kebutuhan pekerja dalam melakukan suatu pekerjaan untuk jangka waktu tertentu.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dengan saran dan prasarana yang tersedia akan memudahkan petugas dalam melaksanakan seluruh proses pusat pelayanan karyawan dari PT Citilink Indonesia, namun masih ada beberapa kekurangan mengenai laptop dan bus karyawan karena kurangnya perawatan yang tidak dilakukan dalam waktu yang cukup lama, akan tetapi itu tidak akan menghentikan proses kepuasan pegawai dan pelayanan.

Penilaian kepuasan pegawai di Pusat Pelayanan Karyawan selama tiga bulan. Data tersebut menggunakan Kuesioner selama dua minggu dengan hasil penilaian yang sangat baik. Setelah itu pegawai banyak meminta agar ruangan di perbesar, dan adanya baju khusus untuk pusat pelayanan karyawan agar terlihat lebih rapih dan memandai bahwa itu pegawai pusat pelayan karyawannya dan bisa menyaring info yang lebih jelas agar tidak boomerang kepada petugas dan merasa tidak puasnya pegawai.

Prosedur yang ada di PT Citilink indonesia untuk hari operasional kantor adalah hari senin hingga jumat dan jam operasional kantor adalah jam 07.00 – 16.00 WIB, untuk istirahat di hari senin sampai kamis jam 12.00 – 13.00 WIB, sedangkan untuk hari jumat jam 11.30 – 13.00 WIB, sedangkan untuk bulan ramadhan atau puasa jam operasional berubah menjadi dari jam 07.00 – 15.00 WIB, untuk penerapannya di lapangan masih ada saja karyawan yang masih datang terlambat dari jam yang telah ditetapkan oleh perusahaan, dan untuk pakaian di kantor telah ditetapkan hari senin memakai kemeja putih, kamis memakai batik dan selain hari senin dan kamis memakai pakaian sopan rapih terkesan kasual, tetapi dalam penerapannya masih ada karyawan di hari senin dan kamis tidak memakai pakaian yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

- 1) Sarana dan Prasarana pada petugas pusat pelayanan karyawan sudah sangat baik, komunikasi lebih ditingkatkan kembali agar tidak terjadinya miss communication pada suatu pekerjaan, Sarana dan prasarana cukup mendukung sehingga memudahkan pegawai bekerja.
- 2) Mengenai kepuasan pegawai dengan penilaian yang sudah di siapkan oleh perusahaan, dan masalah pada pusat pelayanan untuk petugas jangan terlalu terburu-buru mengenai penjelasan kepada pegawai.
- 3) Prosedur kerja di PT Citilink sudah cukup baik, lebih di tegaskan kembali mengenai prosedur yang sudah di tentukan oleh perusahaan.
- 4) Pelaksanaan proses pelayanan semua petugas mengacu pada SOP yang dikeluarkan oleh PT Citilink Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi Suryani Harahap, H. K. (1 Maret 2019). Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Motivasi Kerja. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 70-72.
- Firmananda Hutama Akbar, D. H. (2 September 2016). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dan Kinerja Karyawan . *Jurnal Administrasi Bisnis*, 80-82.
- Fortuna, Y. (3 oktober 2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi*, 367.
- Jasiora. (2 Juni 2019). Pengaruh Fungsi Komunikasi Dan Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Pemberian Pelayanan. *Jurnal Administrasi Sosial dan Humaniora*, 1-3.
- Kamaludin, A. (12 Desember 2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apotik Puji Lestari Majalengka. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 48-49.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Marbawi Adamy, S. (September 2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ljokseumawe: Universitas Malikussaleh.
- Nugraha, P. A. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan di Ripcurl Kartika Plaza. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi*, 1-2.
- Ramadhan Harahap, S. M. (8 Maret 2018). ANALISA KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI CV. REZEKI MEDAN. *Jurnal Manajemen* , 97-98.
- Rohayati, A. P. (2022, Februari 18). Kepuasan Kerja Karyawan di PT Citilink Indonesia Jakarta. (D. Natalie, Interviewer).
- Soekarnoputri, M. (2003). *Undang Undangan Ketenagakerjaan*. Jakarta: Jakarta, Indonesia.
- Staiful Bahri, Y. C. (2017). Pengaruh Pengembangan Karir dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 12.
- Wiliandari, Y. (Oktober 2015). Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Jurusan Pendidikan IPS Ekonomi*, 82.
- Suandi Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur, 13-16..