

Analisa Kepuasan Kerja dalam Perusahaan Ekspedisi RAPL (Rayhan Alffard Professional Logistik)

Ridwan Hartono

Program Studi Teknik Industri, Universitas Dian Nuswantoro

Jl. Nakula I No. 5-11, Semarang 50131, Indonesia

e-mail: lontongopor@gmail.com

Abstract

Since the pandemic era began to threaten business cycles around the world, many conventional businesses have gone bankrupt, because they are unable to cover their operational expenses. With many offline-based businesses closing, online businesses began to mushroom and grow rapidly, even growing up to 30% in this pandemic era. Along with the growth of online businesses, logistics and transportation businesses are also growing rapidly. It is interesting to observe how the logistics business development strategy, due to changes in consumer behavior from shopping offline and moving to online, will certainly have a big impact on the transportation sector in the future. For this reason, an observation will be made on how a logistics company empowers its employees, to be able to compete with newcomers in the transportation sector. RAPL (Rayhan Alffard Professional Logistics) is a company that runs in the field of transportation and trucking which has its head office on Jl.H.Sabrawi Tirto, Pekalongan City. This study is intended to determine job satisfaction in terms of salary factors, supervisors, the work itself, promotions and coworkers. This research was conducted using a qualitative descriptive analysis method.

Keywords: consumer behavior, job satisfaction, descriptive method, logistics

Abstrak

Sejak era pandemi mulai masuk mengancam siklus usaha di seluruh dunia, banyak usaha usaha konvensional yang bangkrut, karena tidak mampu menutup beban operasional mereka. Dengan banyak tutupnya bisnis yang berbasis offline, bisnis online mulai menjamur dan berkembang pesat, bahkan tumbuh hingga 30% di era pandemi ini. Seiring dengan tumbuhnya bisnis online, maka usaha logistik dan transportasi pun juga bertumbuh pesat. Menarik untuk dicermati, bagaimana strategi usaha pengembangan usaha logistik, karena perubahan perilaku konsumen yang dari berbelanja offline dan berpindah ke online, tentu akan membawa dampak yang besar dalam sektor transportasi di masa mendatang. Untuk itu akan dilakukan observasi tentang bagaimana sebuah perusahaan logistik memberdayakan karyawannya, untuk dapat bersaing dengan para pendatang baru di bidang transportasi. RAPL (Rayhan Alffard Profesional Logistik) merupakan sebuah perusahaan yang berjalan dibidang transportasi dan trucking yang memiliki kantor pusat di Jl.H.Sabrawi Tirta Kota Pekalongan. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui kepuasan kerja yang ditinjau dari faktor gaji, penyelia, pekerjaan itu sendiri, promosi dan teman sekerja. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisa deskriptif kualitatif. Berdasarkan pengamatan dilapangan RAPL masih banyak faktor yang memengaruhi pekerja dalam kepuasan kerja

Kata kunci: perilaku konsumen, kepuasan kerja, metode deskriptif, logistik

1. Pendahuluan

Tenaga kerja memegang peranan yang sangat signifikan dalam mencapai tujuan perusahaan. Oleh sebab itu, setiap perusahaan harus senantiasa memperhatikan kepuasan karyawan dan pemeliharaan pekerjaan. Kepuasan dalam kerja adalah suatu bentuk sikap emosional yang dapat membuat para pekerja merasa menjadi senang serta mencintai pekerjaan mereka [1].

Dalam rangka meningkatkan etos kerja, loyalitas dan disiplin karyawan, maka perlu diciptakan kepuasan kerja (*job satisfaction*) karyawan semaksimal mungkin. Sikap ini dapat tercermin dalam suatu etos dalam kerja, kedisiplinan dan prestasi dalam kerja. Pada intinya suatu kepuasan dalam kerja bersifat pribadi dan setiap masing-masing individu memiliki nilai tingkat kepuasan yang bisajadi berbeda-beda, tergantung dari nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini dipengaruhi oleh karakter dan kebutuhan masing-masing dari individu yang berbeda. Fakta menunjukkan bahwa semakin banyak nilai aspek pekerjaan yang relevan dengan keinginan karyawan, maka makin puas mereka dan begitu juga sebaliknya. [2] misalnya asuransi kesehatan dan keselamatan kerja, penghargaan berupa promosi jabatan. Untuk meningkatkan hal hal tersebut, seorang manajer harus mencari cara ideal dalam meningkatkan kinerja karyawan, kepuasan dari kerja, loyalitas dan sinergisitas semua karyawan dalam organisasi [3].

RAPL (Rayhan Alffard Profesional Logistik) ialah suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang bisnis transportasi serta trucking dengan lokasi kantor pusat di Jl.H.Sabrawi Tirta, Kota Pekalongan. RAPL ini berdiri sejak 2019. RAPL ini memiliki beberapa jenis unit dari truk, trailer maupun light truck. RAPL ini memiliki beberapa cabang seperti dikota Tegal, Pemalang, Surabaya, Karawang, dan Jogja. RAPL (Rayhan Alffard Profesional Logistik) ini bergerak di dunia Trucking Logistik. Trucking Logistik ialah layanan untuk jasa pengiriman suatu barang melalui darat menggunakan armada kendaraan mobil maupun truk antar kota bahkan antar pulau dimana setiap barang-barang yang akan dikirimkan kan digabungkan bersama dengan barang milik orang lain dalam memenuhi kebutuhan pengiriman barang yang lebih murah serta cepat.

Seiring dengan berkembangnya suatu jaman, trucking juga sering diistilahkan dengan suatu bentuk jasa kargo pengiriman melalui laut dan bahkan udara. Tak jarang setiap masyarakat di Indonesia menyebut trucking ialah sebagai perusahaan yang memiliki bisnis jasa pengiriman barang besar antar kota serta antar pulau. RAPL ini merupakan vendor dari beberapa perusahaan besar contohnya seperti JNT, PT. Unicam Indonesia dan PT. Indo Food Semarang. Namun demikian ada beberapa permasalahan mendasar yang menyebabkan turn over karyawan cukup tinggi, meskipun perusahaan RAPL sudah melakukan beberapa perbaikan untuk memotivasi karyawan agar tetap loyal dengan perusahaan.

1.1 Faktor Pembentuk Kepuasan dari Kerja

Sebelum memahami faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan dari kerja, kita pahami apa arti kepuasan suatu kerja. Kepuasan kerja didefinisikan sebagai suatu sikap atau reaksi emosional terkait banyak aspek pekerjaan dari seseorang. Tentu definisi ini menyiratkan bahwa kepuasan suatu kerja bukanlah hanya sekedar sebuah istilah. Selain itu, seseorang mungkin cukup puas dengan satu bagian dari profesinya sementara tidak puas terhadap satu ataupun lebih aspek lain [4]. Kepuasan kerja juga didefinisikan sebagai penilaian, nilai perasaan, atau bahkan sikap dari seseorang ataupun karyawan terhadap pekerjaan serta lingkungannya. Ini adalah pemenuhan berbagai keinginan dan kebutuhan melalui pekerjaan atau aktivitas kerja, mirip dengan kepuasan kerja [5].

Faktor–faktor yang menentukan kepuasan kerja yaitu [6]:

- a. *The Work It Self* atau Pekerjaan yang Menantang
Karyawan memilih pekerjaan yang memungkinkan mereka dapat memanfaatkan ketrampilan maupun kemampuan mereka bahkan memberikan berbagai kegiatan, kebebasan serta umpan balik. Pekerjaan yang sangat mudah akan menimbulkan kebosanan, sedangkan pekerjaan yang terlalu sulit akan menimbulkan kejengkelan bahkan perasaan gagal. Untuk itu diperlukan seorang atasan yang memahami kemampuan para karyawan, dimana sebagian besar karyawan akan merasakan kegembiraan dan kepuasan dalam kondisi yang cukup sulit.
- b. *Pay* atau Gaji dengan Nilai Pantas
Gaji, upah serta komisi merupakan faktor dari psikologis yang tidak dapat dipungkiri dalam suatu kepuasan dalam kerja bagi karyawan. Karena setiap orang membutuhkan uang untuk memenuhi kebutuhan primer mereka, selain itu uang juga berfungsi memberikan rasa puas atas prestasi yang telah mereka capai.
- c. *Supportive Working Conditions* atau Kondisi Kerja yang Ideal
Kondisi kerja sangat berpengaruh dalam kenyamanan sebuah pekerjaan Dengan dukungan lingkungan kerja bagi para karyawan tersebut tentunya akan mendukung kinerja karyawan untuk dapat bekerja lebih baik setiap saat. Lingkungan kerja dengan kesempatan positif untuk

tumbuh baik secara intelektual maupun memperluas basis keterampilan mereka dapat membuat menjadi lebih penting untuk mendukung kondisi kerja

d. *Work Group* atau Rekan Kerja yang Kooperatif

Rekan dalam kerja yang menyenangkan dan kooperatif ialah sumber sederhana kebahagiaan tempat kerja bagi setiap karyawan. Setiap rekan kerja, khususnya dalam tim, diharapkan dapat memberi dukungan, kenyamanan, bimbingan serta bantuan kepada rekan kerja dan anggota dalam tim. Pekerjaan juga memenuhi persyaratan untuk interaksi sosial bagi sebagian besar karyawan. Akibatnya, tidak mengherankan jika memiliki rekan kerja yang baik dan suportif mengarah pada kepuasan kerja yang lebih tinggi. Tidak dilupakan bahwa attitude dan dukungan atasan juga merupakan pengaruh penting dari kebahagiaan kerja.

e. *Work Condition* atau Kondisi Kerja yang Mendukung

Kondisi dari kerja memiliki dampak minim pada kepuasan dari kerja. Personil tentu akan merasa lebih mudah untuk menyelesaikan pekerjaan milik mereka jika kondisi dari kerja dapat diterima (misalnya, pengaturan yang bersih dan menarik). Jika kondisi lingkungan kerja buruk (misalnya, suasana panas dan bising), karyawan akan lebih sulit melakukan tugasnya. Para raryawan sangat berharap, bahwa lokasi kerja mereka menyenangkan, dan memiliki suasana yang baik untuk kenyamanan bagi pribadi demi mempermudah dalam melakukan aktivitas kerja dengan baik. Karyawan, menurut penelitian, menginginkan suasana kerja aman, tidak dalam kondisi bahaya dan tidak membuat beban. Selain itu, sebagian besar karyawan suka bekerja tidak jauh dengan rumah, dengan fasilitas kerja bersih dan agak modern serta dengan peralatan yang sesuai dengan tuntutan kerja mereka.

Dengan perumusan masalah yang disebutkan, maka penelitian ini dilakukan guna menelusuri penyebab ketidakpuasan kerja karyawan di RAPL (Rayhan Alffard Profesional Logistik) dan memberikan solusi atas permasalahan tersebut.

2. Metode Penelitian Kualitatif Deskriptif

Metode Kualitatif Deskriptif ialah sebuah metode penelitian yang memanfaatkan wawancara atau mendapatkan setiap informasi melalui data-data berupa kata ataupun gambar sehingga setiap informasi bisa didapatkan secara akurat dan mendalam. Tujuan penelitian dari deskriptif kualitatif ini dilakukan untuk mendapatkan informasi-informasi terkait keadaan yang ada. Metode deskriptif dengan memanfaatkan wawancara ini dipilih sebagai sarana penelitian, untuk memastikan bahwa keadaan di lapangan yang sesungguhnya dapat terproyeksikan secara detail dalam penelitian ini. Singkat kata informasi-informasi tentang keadaan yang ada, akan didapatkan melalui metode deskriptif kualitatif, melalui pengamatan langsung narasumber yang diteliti. Dari hasil wawancara dengan manager dan *driver* RAPL (Rayhan Alffard Profesional Logistik) di rangkum sebagai berikut.

Tabel 1. Faktor kepuasan

No	Guidelines	Persentase
1	Pekerjaan dengan tantangan	40%
2	Gaji yang sesuai	100%
3	Kondisi dari kerja yang ideal	100%
4	Rekan dalam kerja yang kooperatif	70%
5	Kesesuaian pribadi terhadap pekerjaan	40%

Nama Narasumber saat melakukan wawancara di perusahaan *driver* RAPL (Rayhan Alffard Profesional Logistik) di rangkum sebagai berikut.

Tabel 2. Data dari Responden

No	Nama	Umur	Pekerjaan	Lama Bekerja
1.	Hadi Wibowo	32	Manager Lapangan	5 Th
2.	Suraji	30	<i>Driver</i>	3 Th
3.	Purnomo	28	<i>Driver</i>	2 Th
4.	Haziz	26	<i>Driver</i>	2 Th

3. Hasil dan Analisis

Faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan dalam kerja

a. Pekerjaan dengan tantangan

RAPL (Rayhan Alffard Profesional Logistik) merupakan perusahaan *trucking* dengan karakteristik yang dinamik. Memiliki tingkat perubahan yang sangat cepat dan mempunyai level adaptasi sangat tinggi. Maka, hal ini yang membuat menjadi perusahaan yang bersifat *young talented* atau cocok untuk setiap talenta muda dan menjadi perusahaan yang ingin membantu problematika di masyarakat. Perusahaan RAPL wajib melakukan orientasi lebih lanjut mengenai problematika pengiriman perjalanan darat sehingga perusahaan harus bisa beradaptasi sangat cepat mengikuti keadaan pasar. Dengan demikian disampaikan langsung oleh manager perusahaan RAPL. Berdasarkan masing masing informan budaya kerja atau *job desk* dari masing masing *driver* sangat menantang karena terdapat insentif dari setiap *goals* yang didapatkan. Setelah kita melakukan *engagement* dengan petinggi perusahaan bonus tersebut diberikan untuk menjadikan *driver* selalu tertantang untuk menyelesaikan target *goals* tersebut.

b. Gaji yang sesuai

Dalam perusahaan RAPL (Rayhan Alffard Profesional Logistik) mempunyai sistem penggajian tersendiri untuk *driver*. Sistem penggajian ini dinamakan borongan lepas. Borongan lepas memiliki arti system penggajian yang didasarkan dari jauhnya ritase yang dilakukan oleh *driver* sehingga bisa mengatur uang tersebut secara individu. Uang tersebut dijelaskan dari awal sebelum melakukan kontrak sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antara perusahaan dengan *driver*.

c. Kondisi dari kerja yang ideal

Peneliti menyimpulkan kondisi kerja RAPL (Rayhan Alffard Profesional Logistik) sangat mendukung bekerja

- i. Perusahaan menyediakan fasilitas untuk bekerja dengan baik untuk para *driver*.
- ii. Unit di desain untuk menjalankan moto *savety first* sehingga mereka merasa aman dan yakin terhadap unit yang mereka pakai.
- iii. Pengaturan kerja yang membuat nyaman para pekerja gudang dan *driver*.

d. Rekan dalam kerja yang kooperatif

Dalam menjalankan pekerjaannya *driver* merasa nyaman karena level dari sinergisitas antara *driver* yang bekerja di RAPL (Rayhan Alffard Profesional Logistik) sangat kompak contohnya jika mereka mendapatkan *schedule loading* disuatu pabrik yang sama perusahaan menghimbau untuk melakukan konvoi demi keamanan bersama.

e. Kesesuaian pribadi terhadap pekerjaan

Peneliti menyimpulkan bahwa setiap DO (*Delivery Order*) dijelaskan secara sistematis oleh perusahaan, pada prakteknya setiap senior *driver* di perusahaan selalu menginformasikan mengenai regulasi maupun budaya kerja suatu pabrik sehingga mereka dapat beradaptasi.

Kepuasan dari kerja setiap karyawan memiliki konsekuensi tidak hanya bagi karyawan tetapi juga untuk rekan kerja, manager, kelompok, tim bahkan organisasi secara keseluruhan. Pada bagian sebelumnya telah disampaikan bahwa tingkat kepuasan yang terjadi pada tingkat manager secara keseluruhan cukup tinggi, jika dalam rerata sebesar 70%. Dari lima bagian yang menjadi indikator yaitu pekerjaan dengan tantangan, gaji yang sesuai, kondisi dari kerja yang ideal, rekan dalam kerja yang kooperatif dan kesesuaian pribadi terhadap pekerjaan mendapatkan nilai paling rendah yaitu sebesar 40%.

4. Kesimpulan

RAPL (Rayhan Alffard Profesional Logistik) perusahaan yang berjalan di bidang pelayanan jasa untuk transportasi, dan *trucking* yang pengirimannya melalui via darat. Dari sisi perusahaan, untuk melakukan kepuasan kerja dengan konsep yang diterapkan secara sistematis yang dilakukan oleh RAPL dan di jalankan secara konsisten, Perealisasi dengan memastikan adanya jaminan kesehatan dan keselamatan pengemudi, adanya insentif tambahan untuk para pengemudi jika melebihi target perusahaan, dan adanya sistem penggajian yang jelas.

Perusahaan RAPL telah melakukan program- program penunjang pembentuk kepuasan kerja, dengan menjaga kondisi dari kerja yang ideal, rekan dalam kerja yang kooperatif, gaji yang sesuai, dan lain sebagainya. Hal ini di perkuat dengan pendapat para *driver* dan pengurus/staf di perusahaan, yang membuktikan bahwa kondisi atau lingkungan kerja yang ada di perusahaan

RAPL memiliki keseimbangan antara kepuasan kerja dan masalah kerja. Berdasarkan penelitian kualitatif deskriptif yang dilakukan di perusahaan RAPL terdapat lima indikator penilaian yang dilakukan, dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa ketidakpuasan kerja karyawan dalam perusahaan ini terjadi di account manager yang cukup tinggi. Kemudian dari lima indikator diperoleh prosentase gaji atau upah yang sesuai dan kondisi dari kerja yang ideal memiliki nilai paling tinggi yaitu sebanyak 100%. Sedangkan nilai terendah sebesar 40% terdapat pada indikator Pekerjaan yang menantang dan Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan.

Melalui hasil dari penelitian, terdapat beberapa solusi yang mampu diterapkan dalam perusahaan RAPL (Rayhan Alffard Profesional Logistik) sebagai acuan pemecahan masalah dari permasalahan yang terjadi di perusahaan tersebut yang berdasarkan indikator penilaian kualitatif kepuasan kerja, yaitu sebagai berikut.

- a. Perusahaan RAPL memiliki nilai prosentase rendah (40%) pada pekerjaan yang menantang, maka dapat ditingkatkan dengan diterapkannya sikap cepat tanggap di lingkungan kerja sehingga terlihat lebih profesional di dalam bekerja. Cepat dan tanggap di dalam melakukan sesuatu hal juga dapat melatih diri pekerja untuk dapat bekerja secara *multi-tasking*.
- b. Perusahaan RAPL juga memiliki nilai prosentase rendah (40%) pada kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan. Seorang karyawan pada umumnya akan lebih sukses dalam karirnya, jika dia masuk dalam bidang yang sesuai dengan skill dan kepribadiannya, sehingga mereka lebih mencintai dan termotivasi dalam menjalankan pekerjaannya. Untuk itu, perusahaan ini dapat menyeleksi lebih dalam pada saat pekerja diseleksi pada tahap wawancara.
- c. Perusahaan RAPL pada indikator gaji atau upah yang sesuai, kondisi dari kerja yang ideal dan rekan dalam kerja yang kooperatif memiliki prosentase tertinggi. Maka perusahaan ini dapat melakukan evaluasi secara periodik dalam setiap program pendukung kepuasan kerja. Kemudian dapat melakukan evaluasi dari SOP yang dimiliki oleh perusahaan tersebut, agar kedepannya kepuasan kerja dapat lebih meningkat dari semua indikator penilaian kualitatif.
- d. Untuk penelitian selanjutnya disarankan menggunakan metode kuantitatif komparatif, untuk membandingkan hasil atau program yang telah dilakukan oleh perusahaan RAPL.

Referensi

- [1] M. S. P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah (Edisi Revisi)*, Ed.Rev., C. Jakarta : Bumi Aksara., 2004, 2004.
- [2] T. Melani and Suhaji, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja (Studi pada Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi 'Yayasan Pharmasi' Semarang)," *J. Kajian Kuntansi Bisnis*, vol. 1, no. 1, pp. 103–128, 2012.
- [3] J. Ilmu *et al.*, "Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan (Studi kasus pada Karyawan Kontrak PT. Kharisma Ide Nusantara Garmino Cibitung-Bekasi) Employee Satisfaction Analysis (Case study on Employee Contract PT. Kharisma Ide Nusantara Garmino Cibitung-Bekasi)." [Online]. Available: <http://www.fisipundip.ac.id>
- [4] A. Kinicki, *Organizational Behavior: A Practical, Problem-Solving Approach 3rd Edition*. 2021.
- [5] T. Melani and Suhaji, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja (Studi pada Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi 'Yayasan Pharmasi' Semarang)," *J. Kajian Kuntansi Bisnis*, vol. 1, no. 1, pp. 103–128, 2012.
- [6] Fred. Luthans, *Organizational behavior : an evidence-based approach*. McGraw-Hill Irwin, 2011.