

## **STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA**

Ritta Setiyati,<sup>1</sup> Elok Hikmawati<sup>2</sup>

<sup>1</sup>) Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Esa Unggul, Jakarta

<sup>2</sup>) Fakultas Hukum Universitas Esa Unggul, Jakarta

Jalan Arjuna Utara No.09, Jakarta Barat-11510

ritta.setiyati@esaunggul.ac.id

### ***Abstract***

*Employees in the company are the most important resources to support the achievement of the vision and mission that has been made. In addition, they are also very different when compared to other resources because employees are more specific resources because they have their own behaviors, feelings, intellect and goals. For this reason, human resource management in the company is an important thing to do. In general, the strategy is the process of determining the plans of the top leaders who focus on the long-term goals of the organization, accompanied by the preparation of a way or effort on how to achieve these goals. The strategy was made in order to achieve the vision, mission and goals of the organization or company to satisfy consumers or customers. And of course how to increase job satisfaction and motivation of workers or subordinates is very important to support the success of a company. Companies need to make a strategy of job satisfaction and employee motivation, because the higher the employee satisfaction, the higher the work motivation will be. With high work motivation will make employees more eager to work and ultimately company productivity will increase.*

***Keywords:*** *strategy, job satisfaction, work motivation*

### **Abstrak**

Karyawan di dalam perusahaan merupakan sumber daya terpenting guna mendukung tercapainya visi dan misi yang telah dibuat. Selain itu, mereka juga sangat berbeda bila dibandingkan dengan sumber daya yang lain sebab karyawan merupakan sumber daya yang lebih spesifik karena memiliki perilaku, perasaan, akal dan tujuannya sendiri. Oleh sebab itulah, pengelolaan SDM dalam perusahaan merupakan hal yang penting untuk dilakukan. Secara umum strategi adalah proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai. Strategi itu dibuat dalam rangka mencapai visi, misi dan tujuan organisasi atau perusahaan untuk memuaskan konsumen atau pelanggan. Dan tentunya bagaimana meningkatkan kepuasan kerja dan motivasi para pekerja atau bawahan sangatlah penting untuk mendukung kesuksesan sebuah perusahaan.

Perusahaan perlu membuat strategi kepuasan kerja dan motivasi kerja karyawan, karena dengan semakin tinggi kepuasan karyawan maka akan semakin tinggi pula motivasi kerjanya. Dengan motivasi kerja yang tinggi akan membuat karyawan semakin bersemangat untuk bekerja dan akhirnya produktifitas perusahaan akan semakin meningkat.

**Kata kunci:** *strategi, kepuasan kerja, motivasi kerja*

## **Pendahuluan**

Kepuasan kerja dan motivasi kerja merupakan hal yang sangat penting di dalam suatu organisasi maupun perusahaan. Dalam rangka meningkatkan kepuasan kerja dan motivasi karyawan tidak terlepas dari peran Unit SDM yang ada di organisasi/perusahaan tersebut.

Karyawan di dalam perusahaan merupakan sumber daya terpenting guna mendukung tercapainya visi dan misi yang telah dibuat. Selain itu, mereka juga sangat berbeda bila dibandingkan dengan sumber daya yang lain sebab karyawan merupakan sumber daya yang lebih spesifik karena memiliki perilaku, perasaan, akal dan tujuannya sendiri. Oleh sebab itulah, pengelolaan SDM dalam perusahaan merupakan hal yang penting untuk dilakukan.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Pengertian Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja adalah tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi. Tingkat rasa puas individu bahwa mereka mendapat imbalan yang setimpal dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dari organisasi tempat mereka bekerja. Jadi kepuasan kerja menyangkut psikologis individu

didalam organisasi, yang diakibatkan oleh keadaan yang ia rasakan dari lingkungannya.

T. Hani Handoko (2001: 193-194) mengemukakan bahwa kepuasan kerja (Job Satisfaction) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan para karyawan memandang pekerjaan mereka. Waktu/lama penyelesaian merupakan pencerminan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini dapat dilihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungannya.

Tingkat kepuasan kerja adalah merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi prestasi kerjanya karena yang akhirnya berpengaruh pada efektivitas organisasi. Dan juga kepuasan kerja pegawai tidak cukup hanya diberikan insentif saja akan tetapi pegawai juga membutuhkan motivasi, pengakuan dari atasan atas hasil pekerjaannya, situasi kerja yang tidak monoton dan adanya peluang untuk berinisiatif dan berkreasi. Sumber daya terdiri dari sumber daya manusia, sarana dan prasarana maupun pembiayaan sangat menentukan keberhasilan organisasi untuk menjalankan tugasnya atau beroperasi dengan baik dalam mencapai tujuan.

Aspek penting yang mendukung suatu keberhasilan tidak lain adalah tersedianya sumber daya yang memadai.

Sejalan dengan itu Notoatmojo (1992) mengemukakan bahwa: pembangunan suatu bangsa memerlukan aset pokok yang disebut sumber daya baik sumber daya alam maupun sumber daya manusia. Kedua sumber tersebut sangat penting dalam menentukan keberhasilannya suatu pembangunan bangsa organisasi. Dari sumber daya yang tersedia dalam organisasi, sumber daya manusia memegang peranan sentral dan penting menentukan. Tanpa sumber daya manusia yang handal, pengolahan, penggunaan dan pemanfaatan sumber-sumber lainnya akan menjadi tidak efektif, efisien dan produktif. Dalam keadaan yang demikian tidaklah mengherankan bahwa tujuan serta program organisasi yang telah dirumuskan dengan baik hanya akan tetap sulit terwujud secara baik dan benar.

Teori Hirarkhi Kebutuhan dari Maslow mengemukakan bahwa manusia ditempat kerjanya dimotivasi oleh suatu keinginan untuk memuaskan sejumlah kebutuhan yang ada dalam diri seseorang. Teori ini didasarkan pada tiga asumsi dasar sebagai berikut:

1. Kebutuhan manusia tersusun dalam suatu hirarkhi, mulai dari hirarkhi kebutuhan yang paling dasar sampai ke kebutuhan yang

kompleks atau paling tinggi tingkatannya.

2. Keinginan untuk memenuhi kebutuhan dapat mempengaruhi perilaku seseorang, di mana hanya kubutuhan yang belum terpuaskan yang dapat menggerakkan perilaku. Kebutuhan yang telah terpuaskan tidak dapat berfungsi sebagai motivator.
3. Kebutuhan yang lebih tinggi berfungsi sebagai motivator apabila kebutuhan yang hirarkhinya lebih rendah paling tidak telah terpuaskan secara minimal.

### **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada pekerjaannya/perusahaan tempat dia bekerja. Setiap faktor memiliki peranan masing-masing-masing dalam memberikan kepuasan kerja tergantung pada karakteristik setiap karyawan.

Secara garis besar faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah :

1. Faktor psikologi, yaitu faktor yang berkaitan dengan kejiwaan karyawan akan kepuasan kerja yang meliputi ketenangan kerja, minat, sikap kerja, talent dan keahlian.
2. Dalam memperoleh kepuasan kerja faktor ini merupakan faktor yang berkaitan dengan interaksi sosial antar karyawan maupun atasan dan

bawahan. Semakin komunikasi terjalin dengan baik maka akan semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan.

3. Faktor Fisik, adalah faktor yang berkaitan dengan keadaan fisik pada lingkungan tempat bekerja serta keadaan fisik karyawan. Faktor fisik dalam pengaruhnya terhadap kepuasan kerja seperti jenis pekerjaan, waktu kerja dan istirahat, sarana dan prasarana, kondisi ruang kerja, kesehatan, usia dan sebagainya.
4. Segala faktor yang berkaitan dengan jaminan akan kesejahteraan karyawan yang meliputi system dan jumlah gaji, tunjangan, asuransi, fasilitas dan segala bentuk promosi

Faktor utama Kepuasan kerja karyawan berdasarkan teori pemenuhan kebutuhan menurut Mangkunegara (2009) menjelaskan bahwa teori kepuasan kerja pegawai bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai. Oleh karena itu, seorang pegawai akan merasa puas apabila pegawai mendapatkan yang dibutuhkan. Makin besar kebutuhan pegawai terpenuhi, makin puas pula pegawai tersebut.

### **Pengertian Motivasi Kerja**

Motivasi merupakan suatu kehendak atau keinginan yang muncul dalam diri karyawan yang menimbulkan semangat atau dorongan untuk bekerja secara optimal guna mencapai tujuan. Motivasi berasal dari

kata dasar motif, yang mempunyai arti suatu perangsang, keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang.

Motivasi berkembang dengan taraf kesadaran seseorang akan tujuan yang hendak dicapainya. Berdasarkan dari penjelasan ayat tersebut bahwa motivasi berprestasi tidak selalu timbul dengan sendirinya. Motivasi dapat ditimbulkan, dikembangkan dan diperkuat oleh faktor-faktor lain. Makin kuat motivasi seseorang, makin kuat pula usahanya untuk mencapai tujuan. Pengertian ini berarti pula bahwa motivasi dapat berubah.

Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar pegawai mau bekerjasama dengan efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu dalam memenuhi beberapa kebutuhan individual. Kebutuhan terjadi apabila tidak ada keseimbangan antara apa yang dimiliki dan apa yang diharapkan. Dorongan merupakan kekuatan mental yang berorientasi pada pemenuhan harapan dan pencapaian tujuan. Dan tujuan adalah sasaran atau hal yang ingin dicapai oleh seseorang individu.

## Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Motivasi

Motivasi sebagai proses batin atau proses psikologis dalam diri seseorang, sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut antara lain:

1. Faktor Ekstern
  - a. Lingkungan kerja
  - b. Pemimpin dan kepemimpinannya
  - c. Tuntutan perkembangan organisasi atau tugas
  - d. Dorongan atau bimbingan atasan
2. Faktor Intern
  - a. Pembawaan individu
  - b. Tingkat pendidikan
  - c. Pengalaman masa lampau
  - d. Keinginan atau harapan masa depan.

Sumber lain mengungkapkan, bahwa didalam motivasi itu terdapat suatu rangkaian interaksi antar berbagai faktor. Berbagai faktor yang dimaksud meliputi :

- a. Individu dengan segala unsur-unsurnya : kemampuan dan ketrampilan, kebiasaan, sikap dan sistem nilai yang dianut, pengalaman traumatis, latar belakang kehidupan sosial budaya, tingkat kedewasaan, dsb.
- b. Situasi dimana individu bekerja akan menimbulkan berbagai rangsangan: persepsi individu terhadap kerja, harapan dan cita-cita dalam kerja itu sendiri, persepsi bagaimana kecakapannya terhadap kerja, kemungkinan timbulnya

- perasaan cemas, perasaan bahagia yang disebabkan oleh pekerjaan.
- c. Proses penyesuaian yang harus dilakukan oleh masing-masing individu terhadap pelaksanaan pekerjaannya.
  - d. Pengaruh yang datang dari berbagai pihak : pengaruh dari sesama rekan, kehidupan kelompok maupun tuntutan atau keinginan kepentingan keluarga, pengaruh dari berbagai hubungan di luar pekerjaan
  - e. Reaksi yang timbul terhadap pengaruh individu
  - f. Perilaku atas perbuatan yang ditampilkan oleh individu
  - g. Timbulnya persepsi dan bangkitnya kebutuhan baru, cita-cita dan tujuan

Sedangkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi motivasi kelompok (teamwork) dalam bekerja dapat dikategorikan sebagai berikut:

### Tujuan

Visi, misi dan tujuan yang jelas akan membantu team dalam bekerja. Namun hal tersebut belum cukup jika visi., misi dan tujuan yang ditetapkan tidak sejalan dengan kebutuhan dan tujuan para anggota.

### Tantangan

Manusia dikarunia mekanisme pertahanan diri yang di sebut “fight atau flight syndrome”. Ketika dihadapkan pada suatu tantangan, secara naluri manusia akan melakukan suatu tindakan untuk menghadapi tantangan tersebut (fight) atau menghindar (flight). Dalam banyak kasus tantangan yang ada merupakan suatu rangsangan

untuk mencapai kesuksesan. Dengan kata lain tantangan tersebut justru merupakan motivator.

### **Keakraban**

Team yang sukses biasanya ditandai dengan sikap akrab satu sama lain, setia kawan, dan merasa senasib sepenanggungan. Para anggota team saling menyukai dan berusaha keras untuk mengembangkan dan memelihara hubungan interpersonal. Hubungan interpersonal menjadi sangat penting karena hal ini akan merupakan dasar terciptanya keterbukaan dan komunikasi langsung serta dukungan antara sesama anggota team.

### **Tanggung jawab**

Secara umum, setiap orang akan terstimulasi ketika diberi suatu tanggungjawab. Tanggungjawab mengimplikasikan adanya suatu otoritas untuk membuat perubahan atau mengambil suatu keputusan. Team yang diberi tanggungjawab dan otoritas yang proporsional cenderung akan memiliki motivasi kerja yang tinggi.

### **Kesempatan untuk maju**

Setiap orang akan melakukan banyak cara untuk dapat mengembangkan diri, mempelajari konsep dan ketrampilan baru, serta melangkah menuju kehidupan yang lebih baik. Jika dalam sebuah team setiap anggota merasa bahwa team tersebut dapat memberikan peluang bagi mereka untuk melakukan hal-hal tersebut di atas maka akan tercipta motivasi dan komitmen yang tinggi. Hal ini penting mengingat bahwa

perkembangan pribadi memberikan nilai tambah bagi individu dalam meningkatkan harga diri.

### **Kepemimpinan**

Tidak dapat dipungkiri bahwa leadership merupakan faktor yang berperan penting dalam mendapatkan komitmen dari anggota team. Leader berperan dalam menciptakan kondisi yang kondusif bagi team untuk bekerja dengan tenang dan harmonis. Seorang leader yang baik juga dapat memahami 6 faktor yang dapat menimbulkan motivasi seperti yang disebutkan diatas

### **Strategi Meningkatkan Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja**

Secara umum strategi adalah proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai. Strategi itu dibuat dalam rangka mencapai visi, misi dan tujuan organisasi atau perusahaan untuk memuaskan konsumen atau pelanggan. Dan tentunya bagaimana meningkatkan kepuasan kerja dan motivasi para pekerja atau bawahan sangatlah penting untuk mendukung kesuksesan sebuah perusahaan.

Ada 3 (tiga) tanggung jawab seorang pemimpin dalam rangka meningkatkan kepuasan kerja dan memotivasi karyawan, antara lain :

1. Merumuskan batasan pelaksanaan pekerjaan bawahannya  
Setiap pimpinan unit kerja harus mampu merumuskan batasan atau

- mendeskripsikan mengenai apa yang diharapkan dari pekerja dalam melaksanakan tugasnya masing-masing.
2. Menyediakan dan melengkapi fasilitas untuk pelaksanaan pekerjaannya  
Fasilitas yang menjadi tanggung jawab pimpinan yang terpenting diantaranya adalah usaha dalam memperkecil hambatan-hambatan yang mengganggu kelancaran pekerjaan.
  3. Memilih dan melaksanakan cara terbaik dalam mendorong atau memotivasi  
Ganjaran yang efektif sebagai motivasi kerja harus memenuhi persyaratan, yaitu berharga bagi bawahan, jumlah yang memadai, waktu yang tepat, berbagai jenis yang disukai dan diberikan secara adil dan wajar.

Gretchen Rubin, pengarang buku *The Happiness Project*, menyebutkan 7 hal yang bisa meningkatkan kebahagiaan dan kepuasan kerja karyawan di kantor, antara lain :

#### 1. Memberikan Fleksibilitas

Banyak perusahaan kini menerapkan peraturan yang lebih fleksibel, dan ternyata hal ini bisa berpengaruh pada kepuasan kerja lho! Menurut Rubin, karyawan akan merasa lebih bahagia apabila bisa memiliki kontrol lebih atas jadwalnya. Beberapa hal yang bisa dilakukan perusahaan misalnya memberlakukan jam kerja yang lebih

fleksibel hingga membebaskan karyawan untuk mendekorasi meja kerja mereka.

#### 2. Mengurangi Stres di Perjalanan

Sudah bukan rahasia lagi bahwa kemacetan sekarang ada di mana-mana. Perusahaan bisa membantu karyawan untuk mengurangi stres di perjalanan dengan mengubah jam kerja, seperti jam masuk yang lebih siang, meniadakan aturan keterlambatan yang terlalu ketat, atau memungkinkan karyawan untuk bekerja dari rumah di saat-saat tertentu.

#### 3. Buat Waktu Kerja Lebih Efisien

*Deadline* terlalu ketat hingga jadwal kerja yang terlalu padat bisa menimbulkan stres pada sebagian besar karyawan. Karena itu, cobalah tengok kembali Standar Operasional Prosedur yang sudah dibuat serta terapkan kebijakan-kebijakan yang bisa membuat kerja lebih efisien. Beberapa contohnya meliputi kurangi waktu meeting agar bisa lebih efektif tanpa terlalu banyak basa-basi yang tidak penting.

#### 4. Buat Komunikasi Menjadi Lebih Mudah

Satu hal simpel yang bisa dilakukan oleh perusahaan untuk mengurangi stres di tempat kerja yaitu memberikan kesempatan bagi karyawannya untuk bersosialisasi. Hal ini bisa dengan mudah dilakukan dengan menyusun tempat duduk sedemikian rupa untuk mempermudah komunikasi (seperti *open space office* misalnya),

ataupun menyelenggarakan acara rekreasi di mana karyawan bisa berkumpul dan bersantai sejenak.

5. Dorong Gaya Hidup Sehat

Kesehatan mental memang penting, tapi kesehatan fisik jangan sampai dilupakan begitu saja. Pastikan karyawan yang sudah menghabiskan 8 jam waktunya untuk bekerja bisa mendapatkan akses untuk membuat tubuh mereka bugas. Misalnya, adakan kegiatan olahraga bersama, sediakan buah dan camilan sehat di kantor, atau adakan seminar seputar kesehatan bagi karyawan.

6. Ciptakan Lingkungan yang Positif untuk Pertumbuhan

Bekerja bukan hanya sekadar dilakukan demi mendapatkan uang. Banyak juga karyawan yang ingin meningkatkan skill dan pelajaran baru di tempat kerja. Perusahaan bisa mendukung keinginan karyawan untuk berkembang dengan menyediakan training serta jenjang karier yang tepat. Berikan setiap karyawan kesempatan yang sama untuk meningkatkan skill mereka agar karyawan tidak terjebak dalam rutinitas yang monoton dan membosankan.

7. Ciptakan Rutinitas yang Seru

Setiap apresiasi atau hiburan sekecil apapun yang disediakan oleh perusahaan akan bisa menyenangkan hati karyawan. Hal kecil seperti menyediakan kopi gratis hingga mengadakan event atau kompetisi seru untuk semua karyawan akan bisa menambah keseruan tersendiri

di tengah rutinitas yang membosankan.

**Penutup**

Perusahaan perlu membuat strategi kepuasan kerja dan motivasi kerja karyawan, karena dengan semakin tinggi kepuasan karyawan maka akan semakin tinggi pula motivasi kerjanya. Dengan motivasi kerja yang tinggi akan membuat karyawan semakin bersemangat untuk bekerja dan akhirnya produktifitas perusahaan akan semakin meningkat.

**Daftar Pustaka**

Handoko, T. H. (2011) *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BPFE UGM.

<http://ekaagustianingsih.blogspot.com/2010/11/strategi-untuk-meningkatkan-kepuasan.html>

<https://glints.com/id/lowongan/bagaimana-meningkatkan-kepuasan-kerja-karyawan/>

<https://www.linovhr.com/cara-meningkatkan-kepuasan-kerja-karyawan/>

Indrasari, M. (2017) *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Indomedia Pustaka.

Mangkunegara, A. P. (2009) *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Ros Dakarya.

Nawawi, H. (1997) *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*.

No Title (no date). Available at: <http://ekaagustianingsih.blogspot.com/2010/11/strategi-untuk-meningkatkan-kepuasan.html>.

Sutjipto, B. W. (2002) *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Amara Book.