

# PERANCANGAN DAN ANALISA SISTEM PENGELOLAAN DATA KEPEGAWAIAN DI PT. TELESINDO SHOP MAKASSAR

Christoforus Surya Niaga Pratama Hiuwono

Prodi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Atma Jaya Makassar

Alamat e-mail: christosnare08@gmail.com

## ABSTRACT

*Resign level employee at PT. Telesindo Shop Makassar increased to 10,87%, which means that turnover rate at PT. Telesindo Shop Makassar was high. The high employee turnover rate affected selling performance at PT. Telesindo Shop Makassar became unstable. This research is using interview dan questionnaire method in taking data and using likert scale method in data management. Base on the research, the employee job satisfaction level in Telesindo is divided into five job satisfaction variables the first one is the work itself has an employee satisfaction score 22,06%, the boss variable has an emplyee satisfaction score 19,58%, the coworker's variable has 22,37%, tha promotion variable has 17,71% and the salary variable has 18,29% score of employee satisfaction. The result of all the percentages can be concluded that the value of employee job satisfaction in Telesindo is base on the promotional variable that working there. Finally, this research is expected to be the consideration to the leader of PT. Telesindo Shop Makassar to improving emplyee's job satisfaction so that will help to stabilize the selling performance.*

**Keywords:** *Employees, Job Satisfaction, Indicator, Selling Performance, Variable.*

## 1. PENDAHULUAN

Perusahaan merupakan tempat terjadinya kegiatan produksi dan berkumpulnya semua faktor produksi. Perusahaan dibagi menjadi lima jenis perusahaan berdasarkan lapangan perusahaannya yaitu perusahaan ekstraktif, perusahaan industri dan manufaktur, perusahaan agraris, perusahaan jasa dan perusahaan dagang [1].

Sebuah perusahaan dagang tidak akan dapat beroperasi bila tidak ada banyak karyawan yang bekerja di dalamnya. Menurut Utami [2], ada dua aset penting dalam perusahaan dagang yaitu karyawan dan pelanggan. Karyawan merupakan salah satu aset terpenting bagi perusahaan. Hal itu dibuktikan juga oleh penelitian Elmi [3] yang menyatakan bahwa sumber daya manusia sangat berkontribusi pada suksesnya organisasi.

Dalam meningkatkan daya saing perusahaan tentu saja dibutuhkannya peran sebuah teknologi. Hal tersebut diperkuat oleh sebuah argumen dari Indonesia's Information Security Resources atau CISO [4] yang menyatakan bahwa teknologi saat ini sangat berperan penting terhadap perkembangan bisnis sebuah perusahaan.

70% organisasi percaya teknologi informasi dapat mengoptimalkan pendapatan sebuah bisnis perusahaan. Perkembangan teknologi informasi perusahaan dituntut untuk memperoleh informasi yang lebih cepat dan akurat. Teknologi yang mendukung dapat membuat kinerja suatu perusahaan akan terlaksana dengan baik dan dapat menangani berbagai pengolahan data. Tentu saja teknologi informasi sebuah perusahaan tidak dapat dilakukan tanpa campur tangan karyawan di dalamnya.

Persaingan yang ketat juga dialami oleh PT. Telesindo Shop Makassar. PT. Telesindo Shop Makassar (Telesindo) juga merupakan sebuah perusahaan dagang yang bergerak di bidang retail ternama di Indonesia. Perdagangan utama Telesindo yaitu dalam penjualan perangkat elektronik, mkios dan kartu perdana Telkomsel. Kantor utama PT. Telesindo Shop berada di Jln. Sukarjo Wiryopranoto No 3 Jakarta. Kemudian PT. Telesindo Shop juga membuka cabangnya di Makassar di Jln. AP Pettarani Makassar. PT. Telesindo Shop memiliki jumlah total karyawan sebanyak 230 orang yang dibagi menjadi 13 divisi yang memiliki tugasnya masing-masing.

Pendapatan terbesar dari Telesindo saat ini didapatkan dari penjualan mkios dan perdana Telkomsel. Seperti dalam penelitian Karina [5] yang menyatakan bahwa setiap perusahaan didirikan bertujuan untuk memperoleh pendapatan dan juga perusahaan akan selalu berusaha agar laba selalu meningkat, Peningkatan dan penurunan laba disebut dengan kinerja penjualan, untuk itu Telesindo juga sangat memperhatikan laba yang diperolehnya. Terjadinya fluktuasi pada kinerja penjualan di Telesindo, yang mana fluktuasi terjadi paling besar terjadi pada penjualan mkios. Kenaikan dan penurunan terjadi terhadap kinerja penjualan di Telesindo tergambar pada pendapatan yang dihasilkan pada tahun 2017 dan terjadinya fluktuasi atau tidak stabilnya pendapatan tersebut bukan merupakan hal yang baik. Penelitian yang dilakukan oleh Indrawan [6] menyebutkan bahwa perusahaan yang baik adalah perusahaan yang memiliki laba atau rugi yang stabil dan tidak berfluktuasi karena memiliki pengaruh psikologis dalam perusahaan.

Pengaruh psikologis perusahaan salah satunya adalah menurunnya produktivitas karyawan [7]. Karyawan yang paling membawa pengaruh besar dalam kinerja penjualan adalah sales begitu juga yang dikatakan di dalam penelitian Alwina [8] bahwa seorang sales yang berorientasi pada pelanggan akan berdampak positif pada kinerja penjualannya. Begitu pula Telesindo. Karyawan terbanyak Telesindo sebagai perusahaan perdagangan berada pada divisi sales. Divisi sales ini sangat mempengaruhi kinerja penjualan mkios dan kartu perdana Telkomsel sebagai pendapatan terbesar di Telesindo. Gejala lain yang terjadi di Telesindo terjadi pada jumlah karyawan *resign* dan absensinya. Ada sebanyak 82 karyawan Telesindo yang *resign* pada tahun 2017, hal tersebut dapat dikatakan bahwa jumlah karyawan yang keluar sangat tinggi terlebih pada bulan Mei dengan persentase 15,85% dan Agustus dengan persentase 10,98% karyawan yang *resign*. Selain itu, Telesindo memiliki tingkat absensi karyawan meningkat di setiap bulannya. Dari ketiga data tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh psikologi perusahaan yaitu produktivitas kerja karyawan sangat mempengaruhi kinerja penjualan. Menurut

Alwina [8] mengatakan bahwa keahlian penjualan seorang sales yang meliputi aktif mendengarkan, penjualan yang adaptif, pengetahuan produk, penutupan, negosiasi, dan pemrospekan sangat berpengaruh kepada produktivitas kinerja penjualan dan kepuasan kerja. Kepuasan kerja karyawan membantu dalam mengurangi keinginan karyawan untuk berhenti.

Pada bukunya Martoyo [9] menjelaskan hal itupun dapat terjadi akibat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu tingkat absensi karyawan, perputaran tenaga kerja, semangat kerja, keluhan-keluhan, masalah personalia yang vital lainnya. Berdasarkan ketiga gejala tersebut, telah terjadinya tingkat kinerja penjualan yang tidak stabil, perputaran karyawan yang tinggi serta tingkat absensi karyawan yang tinggi. Hal tersebut dapat menjadi tolak ukur dalam mempertimbangkan adanya sistem kepuasan kerja karyawan. Hasibuan [10] menyebutkan bahwa indikator kepuasan kerja hanya dapat diukur dengan kedisiplinan, tingkat kedisiplinan karyawan dapat dilihat dari absensi kehadiran karyawan dalam bekerja. Persentase kehadiran tersebut menjadi tolak ukur yang menunjukkan semakin tingginya tingkat absensi karyawan maka semakin rendahnya tingkat kepuasan karyawan. Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di Telesindo yaitu kondisi lingkungan kerja karyawannya. Kondisi lingkungan kerja yang kurang kondusif timbul karena lingkungan kerja yang bising karena terletak di pinggir jalan utama/besar, selain itu beberapa barang tergeletak tidak tersusun rapi menjadi terganggu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Berdasarkan gejala-gejala yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yang telah dipaparkan, penelitian ini akan difokuskan ke arah kepuasan kerja karyawan yang diharapkan dapat menghasilkan sistem penilaian kepuasan kerja karyawan untuk membantu meningkatkan kinerja penjualan.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Pengenalan PT. Telesindo Shop Makassar

PT. Telesindo Shop didirikan pada 8 mei 2001. Dimulai sebagai toko *handphone*

dengan dibukanya “Outlet Setia Utama Telesindo” yang terletak di Mall Ciputra, seiring berjalannya waktu pada tahun 1997 pendiri PT. Telesindo Shop dapat membuktikan bahwa perusahaannya dapat berkembang dengan baik sehingga menjadi *dealer* resmi Telkomsel (*Authorized Dealer*).

Dengan didukung oleh jalur distribusi yang mencakup hampir seluruh wilayah nusantara, menjadikan PT. Telesindo Shop sebagai “*Leading Distributor*” terutama untuk produk-produk “*Wireless Communication*”. Kerja keras, komitmen dan kejujuran menjadikan PT. Telesindo Shop sebagai salah satu ikon selular yang disegani di Indonesia. Kualitas kerja yang baik dan profesionalisme yang terbukti akhirnya membuka jalan bagi PT. Telesindo Shop untuk berkembang lebih maju lagi dengan diangkat sebagai *authorized dealer* PT. Telkomsel dan dipercaya sebagai *distribution channel* untuk berbagai produk 54 operator selular dan sampai saat ini PT. Telesindo Shop merupakan *brand* dari beberapa retailnya. Sebagai bagian dari *service* terhadap kesetiaan pelanggan dan konsumen, Telesindo Shop meluncurkan *website* [www.telesindoshop.com](http://www.telesindoshop.com). Lewat situs ini, PT. Telesindo Shop juga menyediakan layanan belanja *online* terhadap kebutuhan selular pelanggan. Dengan belanja *online* ini diharapkan dapat melayani secara cepat dan tepat kebutuhan selular pelanggan. Tidak hanya beragam jenis merek *handset*, dilengkapi juga dengan beragam produk selular lainnya, seperti layanan konten, dari *Games* hingga musik, serta beragam aksesoris ponsel yang dapat dipesan hanya lewat *online shopping* di websitenya.

## 2.2. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu proses perencanaan, perorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompetensi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat atau bisa juga merupakan area fungsional untuk menangani masalah

pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manager dan tenaga kerja.

Manajemen Personalia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengaduan, pengembangan, pemberian kompetensi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai tujuan organisasi dan masyarakat.

Tujuan umum manajemen sumber daya manusia adalah mengoptimalkan kegunaan atau produktivitas semua pekerja dalam sebuah organisasi yang kemudian semuanya dirancang dalam sebuah sistem yang terintegrasi baik data maupun dalam operasionalnya untuk melaksanakan fungsi staf yang bertanggung jawab. Tiga komponen fungsional dalam sumber daya manusia yaitu:

1. Masukan  
Fungsi masukan mencakup dua komponen dasar sistem, yaitu basis data dan pemasukan data. Fungsi masukan memberikan kemampuan untuk memasukan informasi personalia ke dalam sistem informasi sumber daya manusia.
2. Pemeliharaan Data  
Fungsi pemeliharaan berhubungan dengan data yang tersimpan dalam sistem dan kelangsungan sistem. Setelah data diproses dalam fungsi masukan, fungsi pemeliharaan akan mengelola data yang disimpan. Fungsi ini memperbaharui, menambah data baru dan menghapus data yang tidak diperlukan.
3. Keluaran  
Fungsi keluaran berhubungan dengan proses penarikan data. Keluaran yang disediakan oleh sistem merupakan penghubung penting departemen sumber daya manusia dengan para pemakai sistem.

## 2.3. Faktor yang Mempengaruhi Penjualan

Menurut Swasta [11] dalam kenyataannya sebuah kegiatan penjualan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor baik dari dalam maupun dari luar, beberapa faktor tersebut antara lain:

1. Kondisi dan Kemampuan Pasar

Disini penjual harus dapat menyakinkan pembeli agar berhasil mencapai sasaran penjualan yang diharapkan untuk maksud tertentu, penjual harus memahami masalah penting yang sangat berkaitan yaitu:

- a. Jenis dan karakteristik barang yang ditawarkan.
  - b. Harga pokok.
  - c. Syarat penjualan seperti pembayaran, perantara, pelayanan, dan garansi.
2. Kondisi Pasar
- Pasar, sebagai kelompok pembeli atau pihak yang menjadi sasaran penjualan, dapat pula mempengaruhi kegiatan penjualannya. Adapun faktor-faktor kondisi pasar yang harus diperhatikan diantaranya adalah:
- a. Jenis pasarnya, apakah pasar konsumen, pasar industri, pasar pemerintah, atau pasar internasional
  - b. Kelompok pembeli dan segmen pasarnya
  - c. Daya beli
  - d. Frekuensi pembeliannya
  - e. Keinginan dan kebutuhannya.
3. Modal
- Apakah modal kerja perusahaan mampu untuk mencapai target penjualan yang dianggarkan seperti untuk:
- a. Kemampuan untuk membiayai penelitian pasar yang dilakukan.
  - b. Kemampuan membiayai usaha-usaha untuk mencapai target penjualan.
  - c. Kemampuan membeli bahan mentah untuk dapat memenuhi target penjualan.
4. Kondisi Organisasi Perusahaan
- Pada perusahaan besar, biasanya masalah penjualan ditangani oleh bagian penjualan yang dipegang orang-orang tertentu atau yang orang yang ahli dalam bidang penjualan. Lain halnya dengan perusahaan kecil, dimana masalah penjualan ditangani oleh orang yang juga melakukan fungsi-fungsi lain.
5. Faktor Lain
- Faktor-faktor lain yang dimaksud, seperti: periklanan, kampanye, pemberian hadiah, sering mempengaruhi penjualan. Namun untuk melaksanakannya, diperlukan sejumlah

dana yang tidak sedikit. Bagi perusahaan yang bermodal kuat, kegiatan ini secara rutin dapat dilakukan. Ada pengusaha yang berpegang pada prinsip bahwa paling penting membuat barang yang baik. Bilamana prinsip tersebut dilakukan, maka diharapkan pembeli akan membeli lagi barang yang sama. Namun, sebelum pembeliannya dilakukan, sering pembeli harus dirangsang daya tariknya, misalnya dengan memberikan bungkus yang menarik atau dengan promosi lainnya.

#### **2.4. Pengerian Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja merupakan bentuk perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, situasi kerja dan hubungan dengan rekan kerja. Dengan demikian kepuasan kerja merupakan aspek yang penting yang harus dimiliki oleh seorang karyawan, mereka dapat berinteraksi dengan lingkungan kerjanya sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai tujuan perusahaan.

#### **2.5. Hubungan Kepuasan Kerja dengan Variabel Lain**

Hubungan antara kepuasan kerja dengan variabel lain dapat bersifat positif atau negatif. Kekuatan hubungan mempunyai rentang dari lemah sampai kuat. Hubungan yang kuat menunjukkan bahwa manajer dapat memengaruhi dengan signifikan variabel lainnya dengan meningkatkan kepuasan kerja [12]. Beberapa korelasi kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

1. Motivasi

Penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara motivasi dengan kepuasan kerja. Manajer secara potensial dapat meningkatkan motivasi pekerja melalui berbagai usaha untuk meningkatkan kepuasan kerja.

2. Pelibatan Kerja

Pelibatan kerja menunjukkan kenyataan dimana individu secara pribadi dilibatkan dengan peran kerjanya. Manajer didorong memperkuat lingkungan kerja yang memuaskan untuk mendorong keterlibatan kerja.

3. Organizational Citizenship Behavior (OCB)  
OCB merupakan perilaku pekerja di luar dari apa yang menjadi tugasnya.
4. Komitmen Organisasi  
Komitmen organisasional mencerminkan tingkatan dimana individu mengidentifikasi dengan organisasi dan mempunyai komitmen terhadap tujuannya. Manager disarankan meningkatkan kepuasan kerja dengan maksud untuk menimbulkan tingkat komitmen yang tinggi. Selanjutnya, komitmen yang lebih tinggi dapat memfasilitasi produktivitas lebih tinggi.
5. Kemangkiran  
Kemangkiran merupakan hal mahal dan manager secara tetap mencari cara untuk mengurangnya. Satu rekomendasi telah meningkatkan kepuasan kerja. Apabila rekomendasinya sah, akan terdapat korelasi negatif yang kuat antara kepuasan kerja dan kemangkiran. Dengan kata lain, apabila kepuasan kerja meningkat, kemangkiran akan menurun.
6. Turnover  
Perputaran karyawan sangat penting bagi manager karena mengganggu kontinuitas organisasi. Dengan kekuatan tertentu, manager disarankan untuk mengurangi perputaran dengan meningkatkan kepuasan kerja.
7. Perasaan Stres  
Stres dapat berpengaruh sangat negatif terhadap perilaku organisasi dan kesehatan individu. Stres secara positif berhubungan dengan menagkiran, perputaran, dan penyakit badan lainnya. Diharapkan manager berusaha mengurangi dampak negatif stres dengan memperbaiki kepuasan kerja.
8. Prestasi Kerja  
Ada yang menyatakan bahwa kepuasan mempengaruhi prestasi kerja lebih tinggi, sedangkan lainnya berpendapat bahwa prestasi kerja mempengaruhi kepuasan kerja. Siagian [13] menjelaskan korelasi kepuasan kerja antara lain:
  - a. Kepuasan kerja dan prestasi
  - b. Kepuasan kerja dan kemangkiran
  - c. Kepuasan kerja dan keinginan pindah

- d. Kepuasan kerja dan usia
  - e. Kepuasan kerja dan tingkat jabatan
- Kepuasan kerja dan besar kecilnya organisasi

## 2.6. Skala Likert

Skala likert merupakan metode pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomenal sosial [14]. Perhitungan skala likert dibagi menjadi beberapa tahap yaitu:

1. Penentuan Skor Jawaban  
Skor jawaban merupakan nilai jawaban yang akan diberikan oleh responden. Contohnya, sikap yang akan digunakan yaitu “*Puas*” sampai “*Tidak Puas*”. Selanjutnya kita menentukan banyaknya jawaban pada tiap pertanyaan yang akan kita berikan. Misalnya 5 skala. Berarti setiap sikap berurutan mulai dari nomor 5 sampai 1.
2. Skor Ideal  
Skor ideal merupakan skor yang digunakan untuk menghitung skor untuk menentukan *rating scale* dan jumlah seluruh jawaban. Untuk menghitung jumlah skor ideal (kriterium) dari seluruh indikator, digunakan rumus:
 
$$\text{Skor Kriterium} = \text{Nilai skala} \times \text{Jml Resp.} \dots\dots(i)$$
3. Rating Scale  
*Rating scale* berfungsi untuk mengetahui hasil data kuisisioner dan wawancara secara umum dan keseluruhan yang didapat dari penilaian kuisisioner.
4. Presentase Persetujuan  
Presentase persetujuan merupakan presentase akhir dari jawaban dari tiap indikator. Presentase tersebut menggunakan rumus sebagai berikut:
 
$$p = \frac{f}{n} \times 100\% \dots\dots(ii)$$

Keterangan:  
p: Presentase  
f: Frekuensi setiap jawaban angket  
n: Jumlah skor ideal  
100: Bilangan tetap

## 3. METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan yang memiliki standarisasi baik serta proses yang stabil yaitu metode spiral. Metode spiral terdiri dari fase-fase berikut [15]:

1. **Komunikasi Pelanggan**  
Pada tahap ini peneliti mengumpulkan informasi melalui wawancara kepada bagian HRD di PT. Telesindo Shop Makassar yang untuk mengetahui masalah yang terjadi serta untuk menganalisa sistem yang ada saat ini.
2. **Perencanaan**  
Pada tahap ini peneliti membuat jadwal perancangan untuk memperkirakan lamanya melakukan penelitian dari awal hingga penyelesaian waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan penelitian kurang lebih enam bulan.
3. **Analisis Resiko**  
Pada tahap ini akan dilakukan analisa resiko apa saja yang terjadi di dalam penelitian baik dari segi manajemen serta teknisnya. Beberapa resiko yang diperkirakan akan terjadi yaitu lambatnya penyelesaian penelitian dikarenakan wawancara dan meminta feedback kepada HRD Telesindo.
4. **Perekayasa**  
Pada tahap ini penulis akan membuat ER-D dan DFD pada sistem yang berjalan di Telesindo saat ini.
5. **Konstruksi dan Peluncuran**  
Pada tahap ini peneliti mulai membangun rancangan sistem yang telah dimodelkan di fase sebelumnya kemudian di lakukan pengujian, instalasi dan memberi pelayanan/pengajaran penggunaan sistem kepada pelanggan.
6. **Evaluasi Pelanggan**  
Tujuan dari tahapan ini adalah mendapatkan umpan balik dari karyawan personalia PT. Telesindo Shop yang telah di wawancara sebelumnya, kemudian memberikan masukan hasil dari menggunakan dan mengevaluasi sistem selama masa konstruksi hingga peluncuran.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Komunikasi Pelanggan

#### 4.1.1. Analisa Masalah

Mulai dari bulan Januari 2017 sampai dengan Desember 2017 data-data karyawan dikumpulkan dan mendapatkan kesimpulan bahwa 82 orang karyawan keluar dari

Telesindo. Data-data karyawan keluar di bagi menjadi beberapa bagian yaitu:

1. **Berdasarkan Lama bekerja**  
Disimpulkan bahwa dari 82 orang karyawan yang keluar terdapat 29,27% karyawan yang bekerja hanya berada pada jangka waktu 11 sampai 15 bulan saja. Kemudian 26,83% karyawan yang bekerja pada jangka waktu 1 sampai 5 bulan saja.
2. **Berdasarkan Jenis Kelamin**  
Terdapat 79% karyawan laki-laki yang paling tinggi tingkat *turn over* karyawannya ketimbang karyawan perempuan yang hanya 21% saja.
3. **Berdasarkan Jabatan**  
Karyawan keluar berdasarkan jabatan yang menghasilkan 28,05% karyawan sales force yang paling banyak keluar selama setahun diikuti oleh karyawan TSA yaitu 21,95%.

#### 4.1.2. Deskripsi Responden

Deskripsi responden dilakukan dengan metode wawancara yang dilakukan oleh karyawan Telesindo tentang kepuasan kerja. Kepuasan kerja juga merupakan sebuah kebutuhan, hal tersebut juga dirasakan oleh para karyawan di Telesindo. Wawancara kepuasan kerja karyawan di lakukan kepada sepuluh orang karyawan Telesindo yang memiliki sedikit waktu luang, karyawan tersebut yaitu enam orang berasal dari divisi sales, satu orang berasal dari divisi *sniper*, satu orang berasal dari divisi kasir, satu orang berasal dari divisi HRD (*Human Resource Department*) dan satu orang GM (*General Manager*).

Metode Kuisisioner juga digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan di PT. Telesindo. Kuisisioner disebar sebanyak 40 kuisisioner kepada seluruh karyawan dan semua divisi yang ada pada PT. Telesindo Shop Makassar tetapi ada dua kuisisioner yang dianggap tidak *valid*, sehingga tidak digunakan. Total responden yaitu 38 orang.

### 4.2. Perencanaan

#### 4.2.1. Analisa Perbandingan Sistem Kepuasan Kerja yang Ideal

Analisa sistem penilaian kepuasan kerja yang ada di PT. Telesindo Shop

Makassar akan dibandingkan dengan sistem kepuasan kerja yang ideal sesuai dengan yang telah di ungkapkan oleh Rivai [16] sebagai berikut:

1. *Upah*  
Sistem kepuasan kerja di PT. Telesindo Shop Makassar tidak memasukan kriteria indikator upah kedalam sistem penilaian kepuasan kerjanya. Padahal, indikator upah sangat membantu untuk mengetahui jumlah dan rasa keadilan yang dirasakan oleh karyawan yang bekerja di PT. Telesindo Shop Makassar.
2. *Promosi*  
Sistem kepuasan kerja di PT. Telesindo Shop Makassar tidak memasukan kriteria indikator promosi kedalam sistem kepuasan kerjanya. Padahal, indikator promosi dapat membantu mengetahui peluang dan rasa keadilan setiap karyawan PT. Telesindo Shop Makassar untuk mendapatkan promosi.
3. *Supervisi*  
Indikator supervisi juga belum ada di salah satu kriteria indikator di sistem kepuasan kerja karyawan di PT. Telesindo Shop Makassar. Padahal, indikator ini untuk mengetahui apakah pekerjaan yang akan dikerjakan sudah dibagi dengan adil oleh penyedia atau tidak.
4. *Benefit*  
Indikator *benefit* sudah digunakan PT. Telesindo Shop Makassar dalam sistem kepuasan kerja karyawannya. Pada sistem kepuasan kinerja PT Telesindo Shop Makassar menempatkan *benefit* pada point ketiga dan keempat gunanya mendapatkan informasi mengenai fasilitas dan *benefit* lain yang dirasakan oleh karyawan PT. Telesindo Shop Makassar sebagai karyawan disana.
5. *Contingent Rewards*  
Indikator ini belum ada di dalam sistem kepuasan kerja karyawan di PT. Telesindo Shop Makassar, padahal indikator ini berfungsi sebagai indikator yang memberikan informasi kepuasan rasa hormat, diakui dan diberikannya apresiasi kepada karyawan PT. Telesindo Shop Makassar.
6. *Operating Procedures*  
Indikator *operating procedures* sudah dimasukan ke dalam sistem kepuasan

kerja karyawan di PT. Telesindo Shop Makassar dimana Telesindo ingin mengetahui kepuasan kerja karyawannya dibidang kebijakan, prosedur dan aturan-aturan yang berlaku di Telesindo apakah sudah cukup memuaskan atau belum.

7. *Coworkers*  
Indikator *coworkers* sudah ada di sistem kepuasan kerja karyawan di PT. Telesindo Shop Makassar. Disini Telesindo sudah menyadari bahwa rekan kerja merupakan indikator penting dalam puas tidaknya seorang karyawan bekerja maka dari itu sudah diterapkan di sistem kepuasan kerjanya.
8. *Nature of Work*  
Indikator ini belum ada di sistem kepuasan kerja PT. Telesindo Shop Makassar. Padahal, indikator ini memberikan informasi kepada perusahaan bahwa pekerjaan yang telah dilakukan oleh karyawan Telesindo dapat dinikmati atau tidak.
9. *Communication*  
PT. Telesindo Shop Makassar menyadari betapa pentingnya komunikasi yang terjalin di setiap divisi, maka dari ini indikator komunikasi sudah ada di sistem kepuasan kerja karyawan di Telesindo.

#### **4.2.2. Usulan Sistem Kepuasan Kerja Karyawan**

Perusahaan tidak cukup hanya menilai kinerja dan prestasi kerja yang dilaksanakan setiap tahun atau setiap periode tertentu, akan tetapi perlu pula dilakukan pengukuran kepuasan kerja karyawan. Bagi karyawan sebagai individu maupun bagi kepentingan perusahaan, sistem kepuasan kerja sangat dibutuhkan [16]. Sistem kepuasan di PT. Telesindo Shop Makassar setelah dibandingkan dengan sistem kepuasan kerja yang ideal memiliki banyak kekurangan. Untuk itu perlu adanya pembaharuan sistem kepuasan kerja yang lebih baik untuk digunakan di Telesindo. Sistem kepuasan kerja karyawan yang ideal menjadi salah satu acuan dalam usulan sistem kepuasan yang baru. Beberapa indikator tambahan, ditambahkan kedalam sistem kepuasan karyawan yang baru. Semua indikator akan di kelompokkan

menjadi lima bagian sesuai dengan lima variabel yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada umumnya yaitu pekerjaan itu sendiri, atasan, rekan kerja, promosi dan gaji.

#### 4.2.3. Analisa Metode Penyelesaian Masalah Sistem Kepuasan Kerja

Setelah didapatkan jawaban dari responden perwakilan karyawan PT. Telesindo Shop Makassar mengenai kepuasan kerja karyawan yang di bagi menjadi lima variabel menunjukkan bahwa sebesar 22,06% rasa puas karyawan terhadap pekerjaannya, 19,57% rasa puas karyawan terhadap atasannya, 22,37% rasa puas karyawan terhadap rekan kerjanya, 17,71% rasa puas karyawan terhadap promosi/jenjang karirnya dan 18,29% rasa puas karyawan terhadap gaji yang diterimanya.



Gambar 1. Jawaban Responden

#### 4.3. Analisa Kebutuhan Non Fungsional

Kebutuhan non fungsional dilakukan untuk mengetahui spesifikasi kebutuhan untuk sistem. Spesifikasi kebutuhan melibatkan analisis perangkat keras atau *hardware*, analisis perangkat lunak atau *software*, analisis pengguna atau *user* [17]. Analisa kebutuhan non fungsional untuk sistem kepuasan kerja karyawan ini menggunakan metode analisa PIECES yang akan menjelaskan bagaimana kebutuhan *Performance*, *Information*, *Economic*, *Control*, *Efficiency* dan *Service*.

Tabel 1. Analisa PIECES

Aspek	Kebutuhan
<i>Performance</i>	Sistem diharapkan dapat melakukan pendataan data responden dengan lengkap dan akurat sesuai dengan sistem kepuasan kerja agar dapat dipertanggung jawabkan oleh pengguna dan terhindar dari

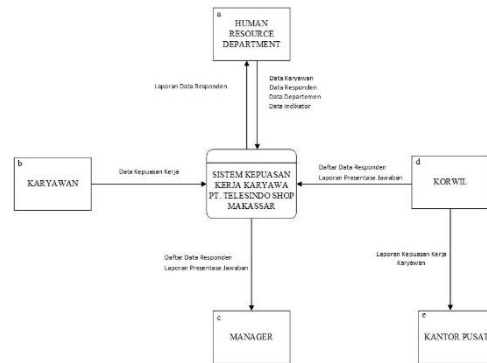
	kesalahan pengguna atau <i>human error</i>
	Sistem diharapkan dapat melakukan sistem penyimpanan yang baik agar data dapat diakses kembali bila terjadi kesalahan pengguna.
	Sistem ini diharapkan dapat mengerjakan perhitungannya dengan baik sehingga dapat memudahkan pengguna.
<i>Information</i>	Sistem dapat diharapkan memberikan informasi kepuasan kerja dengan akurat.
	Sistem diharapkan dapat memberikan informasi presentase kepuasan kerja dengan benar sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan perusahaan.
	Sistem diharapkan dapat membuat penilai dan memberikan informasi dengan mudah.
<i>Economy</i>	Sistem ini diharapkan dapat menghemat waktu pengguna serta peralatan alat tulis kantor lainnya karena sudah terkomputerisasi.
	Sistem diharapkan dapat menyimpan semua hasil kepuasan kerja sehingga dapat menghemat biaya kertas.
<i>Control</i>	Sistem ini diharapkan dapat membatasi hak akses khusus untuk pengguna karyawan biasa dan <i>admin</i> agar tidak digunakan secara sembarangan.
	Sistem ini diharapkan dapat membagi 4 pengguna yang bertanggung jawab akan tugasnya masing-masing dan memiliki hak akses tersendiri.
	Sistem ini diharapkan dapat memiliki keamanan yang baik agar data yang ada di dalam tidak disalah gunakan.
	Sistem ini diharapkan dapat menyimpan data lebih baik berbeda dengan



	penyimpanan data yang tidak terkomputerisasi.
<i>Efficiency</i>	Sistem ini diharapkan lebih efisien karena semua perhitungan dan proses dilakukan oleh sistem sehingga lebih menghemat waktu pengguna dan membantu untuk mempermudah pekerjaan pengguna.
	Sistem ini diharapkan dapat membantu pencarian data yang lebih baik dan lebih cepat karena sudah terkomputerisasi.
<i>Service</i>	Sistem diharapkan agar mudah digunakan oleh pengguna bahkan pengguna awam sekaligus.
	Sistem diharapkan agar lebih <i>user friendly</i> agar lebih nyaman digunakan oleh pengguna.

#### 4.4. Perancangan Model

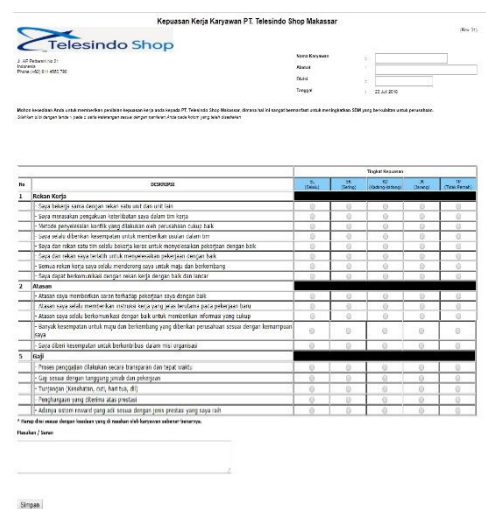
Diagram konteks untuk sistem kepuasan kerja karyawan PT. Telesindo Shop Makassar ini memiliki lima entitas yaitu *Human Resource Department* (HRD), karyawan, *manager*, Korwil, dan kantor pusat. Sistem ini diawali oleh karyawan sebagai responden yang memasukkan data kepuasan kerjanya yang kemudian dapat dicek data-data responden oleh HRD yang menghasilkan laporan data responden dari sistem. Kemudian data tersebut dibuatkan daftar untuk dicek oleh manager dan manager dapat melihat laporan presentase jawaban responden indikator-indikator apa saja yang mendapat presentase kecil, hal yang sama juga dapat dilakukan oleh bagian korwil yang hasilnya merupakan laporan kepuasan kerja karyawan PT. Telesindo Shop Makassar dan dikirim oleh kantor pusat untuk disetujui, bila sudah disetujui maka *manager* bisa menindaklanjuti dan memperbaiki indikator mana yang mendapatkan presentase kecil agar karyawan dapat merasa puas akan pekerjaannya.



Gambar 2. Diagram Konteks

#### 4.5. Konstruksi dan Rilis

##### 4.5.1. Tampilan Penilaian Kepuasan Kerja



Gambar 2. Tampilan Penilaian Kepuasan Kerja

Gambar 2 merupakan tampilan penilaian kepuasan kerja yang akan diisi oleh karyawan untuk mengetahui besar kepuasan kerjanya.

##### 4.5.2. Tampilan Login Administrator



Gambar 3. Tampilan Login

Gambar 3 merupakan halaman tampilan login untuk administrator. Login ini berfungsi untuk memberikan hak akses kepada karyawan yang ditugaskan khusus untuk membuat laporan mengenai hasil kepuasan kerja sehingga data di dalamnya

### 4.5.3. Tampilan Data Variabel



**Gambar 4. Tampilan Data Variabel**

Tampilan gambar 4 berfungsi untuk menambah, mengubah dan menghapus variabel utama dalam penilaian kepuasan kerja.

### 4.5.4. Tampilan Data Indikator



**Gambar 5. Tampilan Data Indikator**

Gambar 5 merupakan tampilan data indikator yang berfungsi menampilkan semua data indikator yang ada atau yang sudah di tambahkan. Menu data indikator memiliki fitur untuk menambahkan indikator baru, mengubah indikator yang salah serta menghapus indikator yang sudah tidak digunakan lagi.

### 4.5.5. Tampilan Hasil Penilaian



**Gambar 6. Tampilan Hasil Penilaian**

Gambar 6 merupakan tampilan hasil penilaian yang memberikan informasi besar persentase kepuasan kerja karyawan di setiap variabel yang ada.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai penilaian kepuasan kerja karyawan di PT. Telesindo Shop Makassar dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin tinggi tingkat karyawan keluar dapat mempengaruhi kinerja penjualan di PT. Telesindo Shop Makassar. Adanya sistem penilaian kepuasan kerja yang ada di PT. Telesindo Shop Makassar yang dibagi menjadi persentase indikator-indikator dan digabung menjadi lima variabel yang menghasilkan persentase keseluruhan yaitu 22,06% tingkat kepuasan pada variabel pekerjaan itu sendiri, 19,57% pada variabel atasan, 22,37% pada variabel rekan kerja, 17,71% pada variabel promosi dan 18,29% pada variabel gaji. Persentase variabel tersebut menyimpulkan bahwa karyawan PT. Telesindo Shop Makassar merasa kurang puas pada variabel promosi yang berlaku di PT. Telesindo Shop Makassar.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Amalia, Dina. 2017. Jenis-jenis Perusahaan yang Ada di Indonesia. (Online). (<https://www.jurnal.id/id/blog/2017/jenis-jenis-perusahaan-yang-ada-di-indonesia>, diakses 19 agustus 2018).
- [2] Utami, Novia Widya. 2017. 2 Aset Penting yang Wajib Dijaga Perusahaan. (Online), (<https://www.jurnal.id/id/blog/2017/2-aset-penting-yang-wajib-di-jaga-perusahaan>, diakses 19 Agustus 2018).
- [3] Elmi. 2010. Analisis Proses Kerja Karyawan Dalam Upaya Peningkatan Penjualan Telkom Speedy di PT. Telkom Kancatel Ngawi. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- [4] Susanto, Gunawan. 2014. Peranan Teknologi Terhadap Perkembangan Bisnis di Indonesia. Indonesia's Information Security Resources (Online),

- (<http://www.ciso.co.id/2014/06/peran-an-teknologi-terhadap-perkembangan-bisnis-di-indonesia>, diakses 20 Oktober 2016.
- [5] Karina, Nafilla. 2017. Pengaruh Penjualan dan Perputaran Piutang Terhadap Laba Bersih Pada Perusahaan Industri Barang Konsumsi BEI 2012-2016. Akademi Akuntansi Permata Hatapan. Batam.
- [6] Indrawan, I Wayan Adhi. 2011. Analisis Perbedaan Perataan Laba Kondisi Laba dan Rugi Perusahaan Real Estate and Property. Universitas Udayana. Bali.
- [7] Indriani, Dessy. 2017. Pengenalan Penyakit Psikologi Perusahaan dan Usulan Strategi Penyehatan. Universitas Pamulang. Pamulang Barat.
- [8] Alwina, Jehan Reska. 2010. Pengaruh Keahlian dan Perilaku Penjualan Pada Work Outcomes. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- [9] Martoyo, Susilo. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFYogyakarta.
- [10] Hasibuan, Malayu S.P. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- [11] Swasta, Basu. 2001. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: BPFY.
- [12] Wibowo. 2011. Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- [13] Siagian, Sondang P. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara Jakarta.
- [14] Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- [15] Boehm, Barry. 1988. A Spiral Model of Software Development and Enhancement.
- [16] Rivai, Veithzal., Sagala, Ella Jauvani. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Jakarta: RajaGrafindo Perkasa.
- [17] Pujiyanto. 2009. Analisis Kebutuhan Sistem (Online), (<http://pujiyanto.blog.ugm.ac.id/files/2009/12/Analisis-Kebutuhan-Sistem-II.pdf>, diakses 03 Febuari 2018.

