

Pengukuran dan analisa tingkat kepuasan kerja karyawan frontliner (studi kasus : PT. X.) = The measurement and analysis of frontliner employee's level of work satisfaction (Case Study : PT X)

Yosvi Andri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20250133&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan karyawan merupakan salah satu elemen penting untuk membangun kinerja perusahaan yang lebih baik lagi. Segenap program untuk membangun kepuasan pelanggan misalnya, bisa berakhir dengan tragis jika tidak disertai dengan program untuk memuaskan karyawan secara sistematis. Sebab bagaimana mungkin frontliner bisa mengulurkan senyum penuh kerenyahan kepada para pelanggan, jika frontliner tersebut tidak puas dengan apa yang didapat dari perusahaan. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengukur kepuasan kerja karyawan frontliner PT. X. Ada beberapa aspek yang diukur, yaitu kondisi pribadi, kondisi pekerjaan, dan kondisi perusahaan.

Dengan adanya pengukuran mengenai kepuasan karyawan, perusahaan bisa mendapatkan gambaran mengenai tingkat kepuasan karyawan saat ini. Tentu jika angka rata-ratanya semakin tinggi, berarti tingkat kepuasan karyawan di perusahaan itu juga makin baik. Pada sisi lain, dari analisa itu juga bisa diketahui dalam aspek apa, tingkat kepuasan berada pada posisi yang kurang baik. Dengan demikian pihak perusahaan bisa dengan lebih akurat mengetahui aspek apa yang paling perlu mendapatkan prioritas perhatian untuk dibenahi.

.....Employees' satisfaction is one of important elements in creating a good work achievement. All programs aimed to create customers' satisfaction, for instance, can be terrible if there is no systematic program to satisfy the customers. It is impossible for the frontliner staffs to serve the customer well if they are not satisfied with what they get from the company. This final assignment is aimed to measure the work satisfaction of frontliner staffs in PT. X. There are some aspects that are measured: personal condition, work condition and company condition.

By measuring the staffs' satisfaction, the company will know the degree of it. For sure, if the rate is high, it means that the degree of staffs' satisfaction in the company is better. Besides, from the analysis, it can be known in what aspect that the degree of employees' satisfaction is lower. Thus, the company can accurately know the aspect that is needed to be priority handled.