

## Evaluasi kepuasan karyawan PT. Golden Harvest Cocoa Indonesia menggunakan metode kano model = Evaluation of employee satisfaction at PT. Golden Harvest Cocoa Indonesia using an alternative kano model

Jonathan Farrel Kosimwidjaja, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20513795&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

PT. Golden Harvest Cocoa Indonesia sedang mengalami sebuah masalah dimana banyak dari karyawan yang dipekerjakan dari masyarakat sekitar tidak mempunyai kompetensi, yang dibuktikan dengan nilai rendah dalam tes yang diadakan dalam workshop dan penilaian dari audit eksternal. Perusahaan telah memberikan mereka pelatihan dan informasi cukup mengenai pekerjaan mereka namun mereka tidak mempunyai kemampuan mental untuk bekerja dengan lebih baik. Perusahaan ingin mencari cara lain untuk menaikkan tingkat kompetensi karyawan selain memberikan mereka pelatihan dan pendidikan yang benar. Salah satu hipotesis yang digunakan adalah bahwa mencari hal-hal apa saja yang membuat karyawan tidak puas dengan pekerjaan mereka dan memperbaiki hal-hal tersebut bisa menaikkan kompetensi. Sebuah survey kepuasan karyawan dilaksanakan bagi karyawan perusahaan, dan menggunakan sebuah teori kepuasan karyawan Kano model alternative, butir-butir yang dibahas dalam survey dapat dikelompokkan kedalam empat kategori Kano: Delighters, Dissatisfiers, atribut Performance, dan atribut Indifferent. Kategori Dissatisfier dan atribut Performance adalah dua kategori yang paling diperhatikan sebab Dissatisfier adalah sumber dari ketidakpuasan karyawan dan atribut Performance dapat meningkatkan kepuasan dan menurunkan ketidakpuasan secara bersamaan. Survei membuktikan bahwa aspek yang paling menjadi perhatian bagi karyawan adalah mereka perlu atasan yang mereka bisa andalkan jika sesuatu yang luar biasa terjadi dan juga pengertian yang baik tentang job description mereka dan semua sarana dan prasarana yang mereka bisa gunakan untuk pekerjaan mereka. Salah satu cara masalah ini bisa diatasi adalah dengan pengerahan pemimpin tim agar mereka bisa menjadi motivator dan pengelola tim yang baik.

.....PT. Golden Harvest Cocoa Indonesia is currently facing an issue in which many of the locally sourced employees of the company are lacking in competence, as evident by their low scores in workshop tests and external audits. The company has given them adequate training and information, but they simply do not have the mental capability to perform better. The company wants to look for other ways in which the competence level of the employees can be increased beside giving them the proper education and training for the job. It is hypothesised that finding out the current aspects of dissatisfaction among the employees and fixing them can improve competence. An employee satisfaction survey is carried out among the organisation's employees, and using an alternative form of the Kano model of customer and employee satisfaction, the different attributes in the survey can be mapped out into four Kano categories: Delighters, Dissatisfiers, Performance

attributes, and indifferent attributes. The dissatisfiers and performance attributes are the areas of most concern because dissatisfiers are the main sources of dissatisfaction and performance attributes have the potential to increase satisfaction and decrease dissatisfaction at the same time. The survey reveals that the aspect that is the most concerning for employees is that they need someone to report to in the case of something out of the ordinary happening and they need a good understanding of their job description and all the resources available for them to do their job. One way this problem can be solved is by expanding the role of team leaders in the company so that team leaders can function as good motivators and managers of their team.