

Revealing the Impact of Job Satisfaction on PT. Nusantara Medika Utama Employee Performance

Mengungkap Dampak Kepuasan Kerja pada Kinerja Karyawan PT. Nusantara Medika Utama

Amara Adinda Diasputri, Wiwik Handayani

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Email: 21012010377@student.upnjatim.ac.id

Abstract - This study examines the relationship between job satisfaction and employee performance at PT. Nusantara Medika Utama, a company in the healthcare sector. The primary aim of this study is to understand the extent to which employee job satisfaction influences productivity, work quality, and innovation within the organization. Using a descriptive qualitative approach, data was collected from the analysis of the company's internal documents, interviews with employees, and a job satisfaction survey. The survey results indicate that 83.07% of employees feel very satisfied with their jobs. The main findings suggest that job satisfaction has a significant impact on performance improvement, including aspects of productivity, service quality, and creativity. However, there are several challenges that need to be addressed, such as compensation adjustments, career development opportunities, and cross-divisional communication. PT. Nusantara Medika Utama has designed strategic solutions to enhance job satisfaction, including salary policy adjustments, improved workplace facilities, and ongoing training programs. With the implementation of these solutions, the company is expected to create a better work environment and enhance overall performance.

Keywords: Job Satisfaction, Employee Performance, Career Development

Abstrak – Kajian ini membahas hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan di PT. Nusantara Medika Utama, sebuah perusahaan di sektor pelayanan kesehatan. Tujuan utama kajian ini adalah untuk memahami sejauh mana kepuasan kerja karyawan memengaruhi produktivitas, kualitas kerja, serta inovasi dalam organisasi. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan dari analisis dokumen internal perusahaan, wawancara dengan karyawan, serta survei kepuasan kerja. Hasil survei menunjukkan bahwa 83,07% karyawan merasa sangat puas dengan pekerjaannya. Temuan utama menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki dampak signifikan pada peningkatan kinerja, termasuk dalam aspek produktivitas, kualitas layanan, dan kreativitas. Namun, terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti penyesuaian remunerasi, kesempatan pengembangan karier, dan komunikasi lintas divisi. PT. Nusantara Medika Utama telah merancang solusi strategis untuk meningkatkan kepuasan kerja, termasuk penyesuaian kebijakan gaji, peningkatan fasilitas kerja, serta program pelatihan berkelanjutan. Dengan implementasi solusi tersebut, perusahaan diharapkan mampu menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

Kata kunci: Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan, Pengembangan Karir

1. PENDAHULUAN

Manusia sebagai sumber daya organisasi memiliki berbagai macam kebutuhan yang, apabila terpenuhi, dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas kerja. Salah satu tantangan utama dalam manajemen sumber daya manusia adalah menciptakan kondisi dan lingkungan kerja yang memuaskan kebutuhan karyawan. Menurut Handoko [1], lingkungan kerja yang memadai berperan penting dalam meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja karyawan, yang pada gilirannya berdampak langsung pada keberhasilan organisasi.

PT. Nusantara Medika Utama adalah perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan

kesehatan dengan komitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Kinerja karyawan, sebagai salah satu faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan, sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kerja mereka. Menurut Wibowo [2], kinerja dapat diartikan sebagai hasil pekerjaan yang berkaitan erat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan kontribusi terhadap ekonomi. Dengan demikian, penting untuk memahami bagaimana kepuasan kerja karyawan dapat mempengaruhi kinerja mereka, terutama dalam konteks perusahaan kesehatan yang sangat bergantung pada kualitas layanan.

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai perasaan positif atau negatif yang dirasakan karyawan terhadap pekerjaannya. Hal ini mencakup berbagai aspek, termasuk gaji, kondisi kerja, hubungan dengan rekan kerja dan atasan, serta peluang untuk berkembang. Kinerja karyawan mengacu pada seberapa baik seorang karyawan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, yang dapat diukur melalui produktivitas, kualitas kerja, kecepatan, dan keterampilan [3]. Smith [4] menambahkan bahwa karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan mereka cenderung lebih berkomitmen dan termotivasi untuk mencapai produktivitas optimal.

PT. Nusantara Medika Utama menghadapi tantangan dalam menjaga dan meningkatkan kinerja karyawan. Dengan memahami ruang lingkup perusahaan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, manajemen dapat mengambil keputusan yang lebih baik. Anderson dan Johnson [5] menekankan bahwa lingkungan kerja yang kondusif, termasuk faktor-faktor seperti fasilitas yang memadai dan suasana yang mendukung, secara signifikan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mempertimbangkan implementasi kebijakan yang mendukung kondisi kerja yang lebih baik.

Berdasarkan temuan-temuan ini, kajian ini akan membahas tingkat kepuasan kerja yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Nusantara Medika Utama, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja organisasi secara keseluruhan [6]. Dengan demikian, diharapkan karyawan dapat lebih kooperatif dalam mencapai tujuan perusahaan, yang pada gilirannya akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

2. METODE PELAKSANAAN

Metode kajian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif [7]. Metode ini dipilih karena memungkinkan analisis mendalam dan sistematis terhadap data yang dikumpulkan. Proses pengumpulan data dilakukan melalui analisis dokumen internal perusahaan, seperti kebijakan, standar operasi prosedur (SOP), laporan tahunan, buletin internal, dan materi pelatihan [8]. Selain itu, dilakukan juga wawancara dengan beberapa karyawan dan manajer untuk mendapatkan wawasan langsung mengenai persepsi mereka terkait kepuasan kerja dan bagaimana hal tersebut memengaruhi kinerja mereka. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode analisis isi [9]. Untuk

memperkaya analisis, digunakan juga studi kasus dari proyek atau inisiatif tertentu di dalam perusahaan, guna melihat bagaimana penerapan kepuasan kerja berdampak pada hasil nyata kinerja karyawan. Hasil temuan dari analisis ini kemudian divalidasi melalui diskusi dengan mentor atau manajer di perusahaan, untuk memastikan kesesuaian interpretasi dengan konteks organisasi. Berdasarkan temuan yang ada, laporan akhir akan memberikan rekomendasi yang meliputi perubahan kebijakan, pengembangan program pelatihan, atau inisiatif lain yang dirancang untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan [10].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja karyawan dan pencapaian tujuan perusahaan. PT. Nusantara Medika Utama menyadari bahwa lingkungan kerja yang kondusif serta karyawan yang merasa dihargai akan berdampak langsung pada efektivitas operasional dan kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, perusahaan secara rutin melakukan survei kepuasan kerja untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, sekaligus memastikan bahwa kebutuhan dan harapan karyawan dapat terpenuhi. Survei ini berfungsi sebagai alat evaluasi sekaligus panduan bagi manajemen untuk menyusun kebijakan yang lebih responsif terhadap aspirasi karyawan.

Perusahaan telah melakukan survei kepuasan kerja pada tanggal 30 November sampai dengan 4 Desember 2023, melibatkan 1440 responden dari total 1498 pekerja. Hasil survei menunjukkan bahwa 83,07% responden merasa sangat puas dengan pekerjaan mereka (Gambar 1). Kajian terhadap hasil survei menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan erat dengan kinerja karyawan. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan mereka cenderung lebih produktif dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pencapaian tujuan perusahaan.

Unit	PWT	PWTT	Dokter Mitra	Rerata	Konversi	Keterangan
RS Gatoel	4,24	4,31	4,19	4,25	84,93%	Baik Sekali
RS Toeloengredjo	4,12	4,23	4,02	4,12	82,50%	Baik Sekali
RS Perkebunan Jember Klinik	4,27	4,30	3,87	4,14	82,86%	Baik Sekali
RS Medika Utama	4,09	4,09	3,51	3,90	77,96%	Baik
Klinik	4,38	4,27		4,33	86,56%	Baik Sekali
Kantor Pusat	4,18	4,18		4,18	83,63%	Baik Sekali
TOTAL	4,22	4,23	3,89	4,15	83,07%	Baik Sekali

Gambar 1. Hasil Survey Kepuasan Kerja

Hubungan yang baik antara karyawan dan manajemen menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif dan produktif. Di PT.

Nusantara Medika Utama, hubungan yang harmonis antara manajemen dan karyawan diperkuat dengan keterlibatan manajemen dalam operasi sehari-hari serta komunikasi yang jelas dan terbuka.

Untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan efisien, kebijakan perusahaan yang jelas dan terstruktur sangat penting, terutama terkait bagaimana kepuasan kerja memengaruhi kinerja karyawan. Namun, beberapa kebijakan di PT. Nusantara Medika Utama dianggap terlalu kaku dan memerlukan revisi untuk meningkatkan fleksibilitas dan inovasi. Karyawan menginginkan kebijakan yang lebih adaptif, sesuai dengan kebutuhan pribadi dan perubahan lingkungan kerja. Kebijakan yang baik akan membuat karyawan merasa lebih bahagia, lebih didukung, dan lebih produktif di tempat kerja. Selain itu, untuk mendukung kinerja, diperlukan fasilitas dan sumber daya yang memadai.

Karyawan PT. Nusantara Medika Utama juga menghargai investasi berkelanjutan perusahaan dalam pelatihan dan teknologi. Fasilitas dan sumber daya yang memadai memungkinkan mereka bekerja lebih efisien dan produktif, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan kerja. Manajemen yang peduli dengan kesehatan dan pengembangan karier karyawan juga berkontribusi pada lingkungan kerja yang mendukung. Program pengembangan karier di PT. Nusantara Medika Utama memberikan motivasi tambahan bagi karyawan untuk mencapai kinerja terbaik, serta merasa dihargai dan didukung sepanjang perjalanan karier mereka.

Tingkat kepuasan kerja yang tinggi di PT. Nusantara Medika Utama terbukti berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan. Karyawan yang merasa puas menunjukkan peningkatan produktivitas, kualitas kerja yang lebih baik, kreativitas dan inovasi. Meskipun demikian, PT. Nusantara Medika Utama tidak lepas dari tantangan yang mempengaruhi operasional dan perkembangan organisasi. Berdasarkan hasil survei, beberapa permasalahan utama yang diidentifikasi adalah:

- a. **Remunerasi dan Kompensasi:** Meskipun kompensasi diterima tepat waktu, beberapa responden merasa gaji yang mereka terima tidak sebanding dengan pekerjaan atau tanggung jawab mereka.
- b. **Kesempatan Pengembangan Karier:** Beberapa karyawan merasa kurang memiliki kesempatan untuk pengembangan karier dan pelatihan eksternal.
- c. **Komunikasi dan Koordinasi:** Meskipun

hubungan antar karyawan relatif baik, masih ada ruang untuk peningkatan dalam hal komunikasi dan koordinasi lintas divisi.

PT. Nusantara Medika Utama telah merancang solusi berkelanjutan untuk mengatasi masalah tersebut, antara lain:

- a. **Penyesuaian Gaji dan Tunjangan:** Memastikan bahwa struktur gaji dan tunjangan sesuai dengan standar industri untuk meningkatkan kepuasan kerja sekaligus menarik dan mempertahankan bakat terbaik.
- b. **Meningkatkan Fasilitas dan Lingkungan Kerja:** Menyediakan tempat kerja yang aman, bersih, dan nyaman dengan fasilitas seperti ruang istirahat, ruang kerja ergonomis, serta lingkungan kerja yang mendukung kesehatan mental dan fisik.
- c. **Program Pelatihan dan Pengembangan Berkelanjutan:** Memberikan pelatihan keterampilan secara berkala, termasuk program *coaching* dan *mentoring* untuk mendukung perkembangan karier karyawan.
- d. **Membangun Budaya Komunikasi Terbuka:** Mengadakan pertemuan rutin, sesi umpan balik, dan menyediakan saluran komunikasi yang memungkinkan karyawan memberikan masukan secara anonim.
- e. **Sistem Penghargaan dan Pengakuan:** Membangun sistem penghargaan yang adil dan transparan bagi karyawan atas kontribusi mereka.
- f. **Survei Kepuasan Kerja Rutin:** Melakukan survei secara berkala untuk mengetahui area perbaikan dan mengimplementasikan tindakan nyata berdasarkan saran karyawan.
- g. **Keseimbangan Kerja dan Kehidupan:** Menyediakan fleksibilitas kerja, seperti opsi bekerja dari rumah atau jadwal kerja yang fleksibel, guna mendukung keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.
- h. **Manajemen Konflik yang Efektif:** Melatih manajer untuk menangani konflik secara efektif agar lingkungan kerja tetap positif.
- i. **Meningkatkan Partisipasi Karyawan dalam Pengambilan Keputusan:** Melibatkan karyawan dalam proses pengambilan keputusan terkait pekerjaan mereka untuk meningkatkan rasa kepemilikan dan tanggung jawab.

Dengan implementasi solusi-solusi ini, PT. Nusantara Medika Utama optimis dapat meningkatkan kepuasan karyawan, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan kinerja dan keberhasilan perusahaan secara keseluruhan.

4. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Nusantara Medika Utama. Karyawan yang merasa puas dengan lingkungan kerja, kompensasi, peluang pengembangan karier, serta hubungan yang baik dengan manajemen cenderung menunjukkan peningkatan produktivitas, kualitas kerja yang lebih baik, serta kreativitas dan inovasi dalam menyelesaikan tugas mereka. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti penyesuaian remunerasi, pengembangan karier, dan peningkatan komunikasi lintas divisi. PT. Nusantara Medika Utama telah merancang berbagai solusi strategis untuk mengatasi permasalahan tersebut. Dengan implementasi solusi ini, perusahaan diharapkan mampu menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik, meningkatkan kepuasan kerja karyawan, serta mendorong kinerja optimal yang pada akhirnya akan mendukung pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan. Keterlibatan aktif manajemen dalam mendukung karyawan melalui kebijakan yang responsif akan memperkuat komitmen karyawan dalam memberikan pelayanan kesehatan terbaik kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. P. Handoko, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 2nd ed. Yogyakarta: BPFE, 2000. W. J. Wibowo, *Manajemen Kinerja*, 2nd ed. Jakarta: Rajawali Pers, 2007.
- [2] W. J. Wibowo, *Manajemen Kinerja*, 2nd ed. Jakarta: Rajawali Pers, 2007.
- [3] E. A. Locke, "The Nature and Causes of Job Satisfaction," in *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1976, pp. 129-169.
- [4] R. Smith, "Employee Satisfaction and Organizational Performance: A Study of Healthcare Organizations," *Journal of Health Management*, vol. 25, no. 3, pp. 300-315, 2023.
- [5] N. Anderson dan A. Johnson, "The Role of Work Environment on Job Satisfaction: A Review," *International Journal of Human Resource Management*, vol. 34, no. 2, pp. 234-256, 2023.
- [6] S. P. Robbins and T. A. Judge, *Organizational Behavior*, 18th ed., Upper Saddle River, NJ, USA: Pearson, 2019.
- [7] J. W. Creswell, *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches*, 3rd ed., Thousand Oaks, CA, USA: Sage, 2013.
- [8] R. K. Yin, *Case Study Research and Applications: Design and Methods*, 6th ed., Thousand Oaks, CA, USA: Sage, 2018.
- [9] K. Krippendorff, *Content Analysis: An Introduction to Its Methodology*, 2nd ed., Thousand Oaks, CA, USA: Sage, 2004.
- [10] D. P. Schultz and S. E. Schultz, *Psychology and Work Today*, 10th ed., New York, NY, USA: Pearson, 2010.